



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

”MUT KAIKEN KAIKKIAAN MÄ AATTELEN, ETTÄ KYL SE PILOTTI OLI SILLÄ LAILLA MAHDOLLISUUS MEILLE”

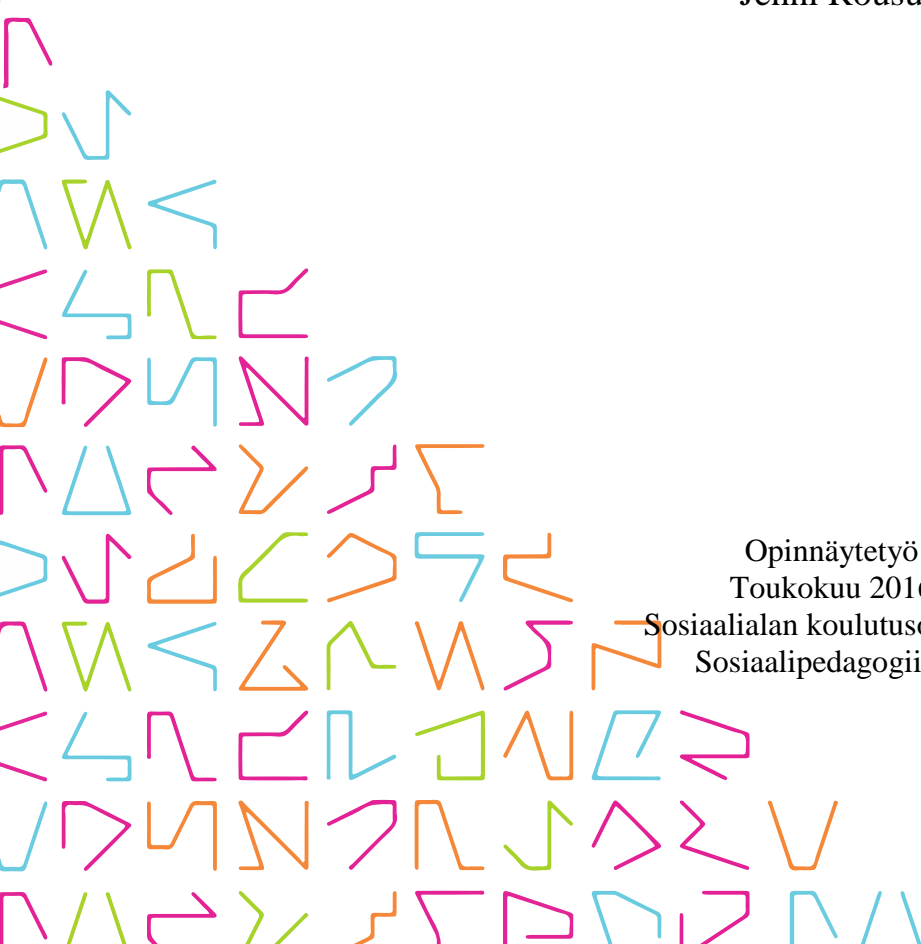
Lastensuojelun perhetyön työntekijöiden kokemuksia
Pilotti-hankkeesta

Anna Pohja

Jenni Rousu

Opinnäytetyö
Toukokuu 2016

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikka



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikka

POHJA, ANNA & ROUSU, JENNI:

”Mut kaiken kaikkiaan mä aattelen, että kyl se Pilotti oli sillä lailla mahdollisuus meille”
Lastensuojelun perhetyön työntekijöiden kokemuksia Pilotti-hankkeesta
Opinnäytetyö 70 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Toukokuu 2016

Tampereen kaupungin Itäisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla järjestettiin Pilotti-hanke 1.1.2013—31.5.2014. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia hankkeeseen osallistuneiden lastensuojelun perhetyön työntekijöiden kokemuksia hankkeen mukaisesta työskentelystä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää työntekijöiden kokemuksia Pilotin luomasta muutoksesta sekä kartoittaa heidän ideoitaan työmuodon kehittämistarpeista.

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen muodostavat asiakaslähtöisyys, moniammatillinen työparityöskentely sekä suunnitelmallinen työote. Teemat nostettiin Pilotin väli- ja loppuarviointia varten työntekijöille teetetyistä kyselyistä. Opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus, ja tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, joihin osallistui yhteensä kuusi työntekijää. Haastatteluaineisto litteroitiin ja sisällönanalyysissä käytettiin aineistolähtöistä analyysiä.

Haastateltavat kokivat asiakaslähtöisyyden kehittyneen asiakasohjauksen osalta. Kahden työmuodon yhdistymiseen liittyvän palvelurakennemuutoksen nähtiin myös lisäävän palvelun asiakaslähtöisyyttä. Työntekijät kokivat, että perhetyön ja sosiaalityön välinen yhteistyö kehittyi Pilotin myötä. Haastateltavien mukaan moniammatillinen työparityöskentely tuki asiakaslähtöisen työn toteuttamista sekä osaamisen jakamista. Suunnitelmallisen työotteen koettiin kehittyneen dokumentoinnin osalta. Lisäksi Pilotin aikana kiinnitettiin enemmän huomiota tavoitteiden ja asiakassuunnitelmien laatimiseen. Haastateltavat toivoivat, että työmuotojen yhdistymisen myötä käyttöön saatu osaamisen kirjo pystyttäisiin paremmin hyödyntämään tulevaisuudessa.

Pilotin myötä pystyttiin lisäämään palvelun asiakaslähtöisyyttä organisaatiotasolla. Työmuotojen yhdistyessä moniammatillisen yhteistyön rakentumiseen olisi tullut kiinnittää enemmän huomiota. Lisäksi asiakaspalautejärjestelmää tulisi kehittää, sillä se ei tuota asiakkaan kokemusta saamastaan palvelusta. Työparityöskentelyllä koettiin olevan monia etuja niin asiakkaan kuin työntekijänkin näkökulmasta, joten se tulisi säilyttää suunnitelmallista ja laadukasta työtä tukevana käytäntönä. Lisäksi tavoitteiden ja asiakassuunnitelmien laatimiseen tulisi kiinnittää myös jatkossa huomiota.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Option of Social Pedagogy

POHJA, ANNA & ROUSU, JENNI:

“But all in all I think that Pilotti was, in a way, a chance for us”

Family Work Employees' Experiences of Pilotti Project in Child Protection

Bachelor's thesis 70 pages, appendices 1 page

May 2016

The Pilotti project was organized between 1.1.2013 and 31.5.2014 at the Tampere Eastern Social Welfare Office for Families with Children. The purpose of this thesis was to study the experiences of the employees who were involved in the project. The objective was to find out the employees' opinions about the kind of changes Pilotti made and to survey their ideas about the development of this aspect of their work for the future.

Customer oriented approach, multi-professional pair work and systematic orientation form the theoretical framework of the thesis. The study was qualitative in nature and the data were collected through thematic interviews. Altogether, six employees participated in the thematic interviews. The data were analysed through content analysis.

The interviewees felt that the customer-oriented approach had improved in terms of the customer guidance. They also felt that the co-operation between family work and social work was advanced. The multi-professional pair work supported customer-oriented approach and the systematic orientation was improved regarding documentation. The employees wished for the diverse professional competence to be utilized better in the future.

Pilotti also allowed for the customer-oriented approach to increase at the organizational level. However, more attention should have been paid to the construction of multi-professional co-operation at the time of the two forms of work merging. Additionally, the customer feedback system should be developed because it does not bring out the customers' experiences of the service properly. Pair work should be maintained to support systematic orientation and high quality of the service.

Key words: child protection, family work, the Pilotti project, customer-oriented approach, multi-professionalism, pair work, systematic orientation

SISÄLLYS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTIA, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET | 8 |
| | 2.1. Lastensuojelun perhetyö | 8 |
| | 2.2. Tampereen kaupungin lastensuojelun perhe- ja ohjaustyö | 9 |
| | 2.3. Pilotti-hanke..... | 10 |
| | 2.4. Uudistettu sosiaalihuoltolaki ja tehostettu perhetyö Tampereella | 11 |
| | 2.5. Tavoitteet ja tutkimuskysymykset | 13 |
| 3 | OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN VIITEKEHYS..... | 15 |
| | 3.1. Asiakaslähtöisyys..... | 15 |
| | 3.1.1 Sosiaalialan toimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet | 15 |
| | 3.1.2 Dialogisuus..... | 18 |
| | 3.1.3 Sosiaalipalvelut ja asiakaslähtöisyys | 19 |
| | 3.2. Moniammatillinen työparityöskentely | 21 |
| | 3.2.1 Moniammatillisen työn lähtökohtia | 21 |
| | 3.2.2 Moniammatillinen yhteistyö ja yhteistyösaaminen..... | 22 |
| | 3.2.3 Työparityöskentely..... | 24 |
| | 3.3. Suunnitelmallinen työote | 25 |
| | 3.3.1 Tavoitteellinen työskentely | 25 |
| | 3.3.2 Reflektio..... | 27 |
| | 3.3.3 Dokumentointi | 28 |
| 4 | TUTKIMUKSEN ETENEMINEN | 31 |
| | 4.1. Kvalitatiivinen tutkimus | 31 |
| | 4.2. Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä | 32 |
| | 4.3. Tutkimuksen eteneminen | 33 |
| | 4.4. Aineiston analysointi | 34 |
| 5 | LASTENSUOJELUN PERHETYÖN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA PILOTISTA..... | 36 |
| | 5.1. Asiakaslähtöisyys..... | 36 |
| | 5.2. Moniammatillinen työparityöskentely | 41 |
| | 5.3. Suunnitelmallinen työote | 50 |
| | 5.4. Kehittäminen ja organisaatiomuutos..... | 53 |
| 6 | JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA | 59 |
| | 6.1. Tutkimustulosten johtopäätökset | 59 |
| | 6.2. Opinnäytetyön pohdinta..... | 62 |
| | 6.3. Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus | 64 |

| | |
|---------------------------------|----|
| LÄHTEET | 67 |
| LIITTEET | 70 |
| Liite 1. Haastattelurunko | 70 |

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Tampereen kaupungin Itäisen lapsiperheiden sosiaaliaseman lastensuojelun perhetyön työntekijöiden kokemuksia Pilotti-hankkeen mallisesta työskentelystä. Tavoitteenamme on tuoda esiin lastensuojelun perhetyön työntekijöiden kokemuksia Pilotti-hankkeen aikaansaamasta muutoksesta. Lisäksi olemme halukkaita kuulemaan, miten työntekijät itse kehittäisivät työtään tulevaisuudessa. Tutkimme työntekijöiden kokemuksia teemahaastattelun keinoin asiakaslähtöisyyden, moniammatillisen työparityöskentelyn ja suunnitelmallisen työotteen näkökulmasta sekä työn kehittämisen kannalta.

Kiinnostuimme aiheesta, sillä nykypäivänä sosiaalialan palveluita tehostetaan resurssien riittämiseksi. Julkisessa keskustelussa pohditaan sosiaali- ja terveysalan resurssien riittävyyttä asiakaspaineen kasvaessa. Työtä pyritään tehostamaan muun muassa uudistamalla palvelurakenteita. Tehokkuusajatteluun kätkeytyy riski palveluiden laadun heikkenemisestä. Palveluiden laadusta ei tulisi tinkiä vaan palveluita tulisi pyrkiä kehittämään siten, että ne vastaisivat paremmin asiakkaiden muuttuviin sekä yksilöllisiin tarpeisiin. Heikkolaatuiset sosiaalipalvelut eivät kohenna asiakkaiden elämänhallintaa, vaan aiheuttavat riippuvaisuutta palveluista. Eettisesti korkealaatuiset palvelut puolestaan synnyttävät pitkällä aikavälillä säästöjä, kun asiakkaiden elämänhallinta vahvistuu ja he kykenevät toimimaan oman elämänsä subjekteina.

Vuonna 2014 Tampereen alueella oli avohuollon asiakkaina 3506 iältään 0–17 -vuotiasta lasta ja nuorta, joka vastaa 9,7 % alueen saman ikäisestä väestöstä (Lastensuojelu 2014). Lastensuojelun perhetyö on yksi lastensuojelun avohuollon tukitoimista, jonka tarkoituksena on tukea ja edistää lapsiperheiden toimintakykyä sekä elämänhallintaa. Perheiden hyvinvointia pyritään edistämään avohuollon tukitoimin, jotta kodin ulkopuolisilta sijoituksilta välttyttäisiin.

Sosiaalihuoltolaki ja lastensuojelulaki velvoittavat kuntia järjestämään avohuollon tukitoimena perhetyötä ja määrittävät työn järjestämisen kriteereitä. Vuonna 2013 Tampereen kaupungin Itäisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla käynnistyi Pilotti-hanke, joka jatkui aina vuoteen 2014 asti. Pilotti toimi lastensuojelun perhetyön kehittämishankkeena ja se

voidaan nähdä esiasteena sosiaalihuoltolain uudistuksen seurauksena syntyneelle tehostetulle perhetyölle.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTIA, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tässä luvussa avaamme lastensuojelun alaisuudessa tehtävää perhetyötä ja sen lähtökoh-
tia. Esittelemme, kuinka lastensuojelun asiakasperheille suunnattu ohjaus- ja perhetyö on
järjestetty Tampereella ennen Pilotti-hanketta. Tämän jälkeen pureudumme Pilotti-han-
keen lähtökohtiin ja tavoitteisiin. Lopuksi esittelemme juuri uudistunutta sosiaalihuolto-
lakia lastensuojelun perhetyön näkökulmasta sekä uudistusten seurauksena syntynyttä te-
hostettua perhetyötä. Tehostettu perhetyö on tullut korvaamaan lastensuojelun perhetyötä
ja on käynnistynyt Pilotti-hankkeen jälkeen.

2.1. Lastensuojelun perhetyö

Lastensuojelulaki (417/2007) on luotu turvaamaan lapsen kasvua ja kehitystä sekä oi-
keutta turvalliseen kasvuympäristöön. Lapsen oikeudet ovat lain silmissä ensisijaisia.
Kun nämä oikeudet vaarantuvat, lastensuojelun ensisijainen tehtävä on tukea perhettä sel-
viämään vanhemmuuteen sekä kasvatukseen liittyvistä haasteista. Yksi tällaista tukea tar-
joavista työmuodoista on avohuollon tukitoimena järjestettävä lastensuojelun perhetyö.
(Lastensuojelulaki 417/2007.)

Lastensuojelun perhetyön vaatimuksena on lastensuojelun asiakkuus (Tampereen kau-
punki 2013b, c). Perheen lapsesta on tällöin tehty lastensuojeluilmoitus tai muuten saa-
tettu sosiaalityöntekijän tietoon mahdollinen lastensuojelun tarve. Tämän seurauksena so-
siaalityöntekijä on tutustunut perheen tilanteeseen ja tehnyt lastensuojelutarpeen selvi-
tyksen. Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijällä herää huoli lapsen tai
perheen hyvinvoinnista tehdyn selvityksen perusteella. Sosiaalityöntekijä tekee yhdessä
perheen kanssa asiakassuunnitelman, jonka tavoitteet pohjautuvat perhetilanteeseen sekä
perheen tarpeisiin. Näistä tavoitteista käsin sosiaalityöntekijä miettii tarkoituksenmukai-
simpia avohuollon tukitoimia. Yksi mahdollinen tukitoimi on lastensuojelun perhetyö.
(Heino 2008, 44—45.)

Perhetyö aloitetaan asiakassuunnitelmanneuvottelulla, jossa laaditaan yhteistyössä lastensuojelun sosiaali- ja perhetyön työntekijöiden, asiakasperheen sekä muiden yhteistyötahtojen kanssa asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmaan kirjataan työskentelylle asetetut tavoitteet, joiden pohjalta perhetyötä lähdetään toteuttamaan. Perheen osallistuessa tavoitteiden asetteluun, myös sitoutuminen työskentelyyn vahvistuu. (THL 2015. Perhetyö.)

Sanalla perhe viitataan monenkirjavaan joukkoon. On olemassa erilaisia perhemuotoja ja jokaisella perheellä on oma perhetodellisuutensa sekä arvomaailmansa. Perhetyön ammattilainen ei voi tehdä yleistyksiä pohjautuen erilaisiin perhemuotoihin, vaan hänen tulee pystyä näkemään jokainen perhe omana yksikkönään. (Pohjola 2005, 45—49.) Perhetyössä keskeisessä osassa on perheen sisäiset suhteet. Yhteen perheenjäsenen kohdistuva muutos vaikuttaa siten koko perheen toimivuuteen. (Heino 2008, 48—49.) Keskiössä työskentelyssä on lapsi ja lapsen hyvinvointi, mutta työtä tehdään koko perheen kanssa (THL 2015. Perhetyö).

2.2. Tampereen kaupungin lastensuojelun perhe- ja ohjaustyö

Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalityö on ollut jaettuna kolmelle eri alueelle, joita ovat eteläinen, itäinen ja läntinen alue. Myös lastensuojelun perhe- ja ohjaustyö on noudattanut samaa jakoa. Asiakasperheiden asuinalue on määrittänyt sen, minkä alueen perhe- ja ohjaustyöhön he ohjautuvat. Koska itäinen alue on laaja, se on ollut jaettuna kahteen eri tiimiin: Linna- ja Kauta-tiimiin. Molemmat tiimit ovat tarjonneet perhe- ja ohjaustyötä alueensa lastensuojelun asiakasperheille. Lisäksi itäisen alueen alaisuuteen on liitetty vastaavat palvelut Orivedellä.

Tampereen kaupunki on tarjonnut lastensuojelun perhetyötä alle kouluikäisten lasten perheille. Työn lähtökohtana on ollut kohentaa perheen elämänhallintaa ja täten edistää lapsen hyvinvointia perheessä. Tähän on pyritty vahvistamalla ja tukemalla perheen vahvuuksia ja voimavaroja. Työskentelyn pohjaksi tehdyn suunnitelman tavoitteisiin on pyritty ohjaamisella, opastamisella, mallittamisella sekä yhdessä tekemisellä. (Tampereen kaupunki 2013c.)

Kouluikäisten lasten perheille Tampereen kaupunki on tarjonnut ohjaustyötä. Ohjaustyön työskentelyn lähtökohdat ovat olleet perhetyön tavoin lapsen hyvinvoinnin tukemisessa. Ohjaustyössä lasten vanhempi ikä on mahdollistanut hieman erilaisten työmenetelmien käytön. Perheitä on tuettu koulunkäynnin ongelmiin ja kodin sääntöihin liittyvissä pulmissa sekä päihde- ja mielenterveysongelmissa. Perheiden kanssa on yritetty etsiä uudenlaisia toimivia vuorovaikutusmalleja. Ohjaustyön työmenetelmiä ovat suunnitellut perhe- ja yksilötapaamiset, yhteistyöneuvottelut, verkostotyö sekä erilaiset toiminnalliset menetelmät. (Tampereen kaupunki 2013b.)

2.3. Pilotti-hanke

Pilotti-hankkeen tarkoituksena on ollut kehittää Tampereen itäisen alueen kotiin tehtävää perhetyötä. Hanke on käynnistynyt 1.1.2013 ja päättynyt 31.5.2014. Hankkeen lähtökohdaksi on ollut yhdistää kaksi työmuotoa, sillä palveluiden tilaaja on tehnyt päätöksen vanhan mallisen avotyön palvelun tilauksen lopettamisesta. (Tampereen kaupunki 2013a.) Aiemmin Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalvelut tarjosivat lastensuojelun asiakasperheille ohjaustyötä ja lastensuojelun perhetyötä, joista ohjaustyö on suunnattu kouluikäisten lasten perheille ja perhetyö pienempien lasten perheille (Tampereen kaupunki 2013b, c). Pilotti-hankkeen seurauksena ohjaustyön ohjaajat sekä lastensuojelun perhetyön perhetyöntekijät on yhdistetty tekemään yhdessä lastensuojelun perhetyötä. Näiden kahden työmuodon yhdistämisellä on pyritty poistamaan palvelujen päällekkäisyyksiä. (Tampereen kaupunki 2013a.)

Pilotti-hankkeessa perhetyö ja ohjaustyö on yhdistetty samaksi työmuodoksi, joka tarjoaa palvelua lastensuojelun asiakasperheille lasten ikään katsomatta. Yhdistämisen avulla on pyritty vastaamaan paremmin asiakasperheiden yksilöllisiin tarpeisiin ja sisällyttämään ohjaajien osaaminen osaksi lastensuojelun perhetyötä. Pilotin mallisessa työskentelyssä voidaan hyödyntää sekä perhetyöntekijän että ohjaajan ammattitaitoa työparityöskentelyn avulla perheiden hyväksi. (Tampereen kaupunki 2013a.)

Hankkeen keskeisiä tavoitteita ovat olleet asiakasohjauksen ja asiakaslähtöisyyden kehittäminen, yhteistyön kehittäminen lapsiperheiden sosiaalityössä ja muiden kotiin tehtävien palvelujen kanssa, työ- ja tehtäväkuvien selkiyttäminen sekä osaamisen kehittäminen ja

jakaminen. Pilotti-hankkeen aikana tavoitteiden toteutumista on arvioitu seurantadialogissa ja väliarvioinnissa syksyllä 2013 sekä loppuarvioinnissa keväällä 2014. Väli- ja loppuarvioinnit on suoritettu kyselylomakkein kaikkien Pilotissa työskennelleiden työntekijöiden kesken. Hankkeen aikana arviointia on tehty myös alueellisissa tiimeissä sekä moniammatillisessa taustaryhmässä. (Tampereen kaupunki 2013a.)

Pilotti-hankkeessa on pyritty toteuttamaan yhden luukun periaatetta, jossa asiakas pääsisi joustavasti palvelujen piiriin. Tarkoituksena on myös ollut edistää asiakkaan saumatonta siirtymistä palvelusta toiseen työntekijöiden saattelemana. Yhtenäisellä työpyyntölomakkeella on pyritty siihen, että pystytään suunnitelmallisemmin tarjoamaan asiakkaan tarpeista lähtevää palvelua. Asiakslähtöisyyttä on Pilotissa pyritty edistämään myös palveluohjauksen ja moniammatillisuuden keinoin. (Tampereen kaupunki 2013a.)

2.4. Uudistettu sosiaalihuoltolaki ja tehostettu perhetyö Tampereella

Osana sosiaali- ja terveystalouden uudistusta myös sosiaalihuoltolaki on uudistettu. Uudistettu sosiaalihuoltolaki on astunut voimaan 1.4.2015. Sosiaalihuoltolaki on yleislaki, joka koskee kaikkia sosiaalipalveluita. Lain tarkoituksena on turvata kaikille sosiaalihuollon palveluiden tarpeessa oleville tasavertaiset ja tarpeenmukaiset laadukkaat palvelut. Lailla pyritään myös edistämään ja ylläpitämään hyvinvointia sekä vähentämään eriarvoisuutta ja edistämään osallisuutta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Laki linjaa myös lastensuojelun palveluiden peruseriaatteen. Sosiaalihuoltolain lisäksi on olemassa erityislakeja, jotka koskevat tiettyjä sosiaalihuollon erityisryhmiä ja heidän palveluitaan. Esimerkiksi lastensuojelulaki on erityislaki, joka on pureutunut eritoten lastensuojeluun liittyviin teemoihin. (Hämeen-Anttila 2015.)

Uudessa sosiaalihuoltolaissa painotetaan varhaisen tuen ja hyvinvoinnin edistämistä. Painotuksen myötä lastensuojelun ennaltaehkäisevät palvelut ovat siirtyneet osaksi sosiaalihuollon peruspalveluita, jotta niiden saatavuuden ja saavutettavuuden kynnykset madaltuisi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Palvelut tulisi jatkossa toteuttaa siten, että niihin on mahdollista hakeutua itsenäisesti. Painopisteen siirtämisen tavoitteena on, että asiakkaat saisivat tarvitsemansa avun ja tuen mahdollisemman varhaisessa vaiheessa. Kun ongelmia ryhdytään ratkomaan varhaisessa vaiheessa, tilanteiden selvittäminen on helpompaa.

Näin ongelmat eivät pääse kumuloitumaan ja säästytään kalliilta korjaavalta työltä sekä inhimilliseltä kärsimykseltä. (Hämeen-Anttila 2015.)

Jotta perhepalveluiden painopisteen muutos näkyisi vähentyvinä lastensuojelun avo- ja sijaishuollon asiakasmäärinä sekä toisaalta perhepalvelujen tarpeen kasvuna, tullaan resursseja lisäämään ennaltaehkäiseviin varhaisen tuen palveluihin. Pelkkä resurssien lisääminen ei kuitenkaan riitä, vaan muutos edellyttää eri sektoreiden välistä moniammatillista yhteistyötä sekä lapsen ja asiakkaan edun huomioimista. Kaikissa sosiaalihuollon toimissa sekä viranomaisten ja ammattilaisten toiminnassa on otettava huomioon lapsen etu. Lapsen edun toteutumiseen on pyrittävä tarpeisiin nähden oikea-aikaisella, oikeanlaisella ja riittävällä tuella. (Hämeen-Anttila 2015.) Lisäksi sosiaalihuoltolaissa on säädetty erityistä tukea tarvitsevista lapsista ja heidän huomioimisestaan palveluissa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Sosiaalihuoltolain uudistus on tuonut muutoksia myös lastensuojelulakiin. Nämä lakimuutokset heijastuvat lastensuojelupalveluiden järjestämisen käytäntöihin. Uudistukset ovat johtaneet Tampereen kaupungissa lastensuojelun organisaatiomuutokseen. Organisaatiomuutoksen myötä lastensuojelun perhetyö on muuttunut tehostetuksi perhetyöksi. Käytännössä uudistus näkyy muun muassa tehostetun perhetyön työntekijöiden monialaisuutena. Työntekijöiden laaja-alaisemman ammatillisen osaamisen avulla asiakasperheiden tarpeisiin pystytään vastaamaan täsmällisemmin ja samalla välttämään palveluiden päällekkäisyyksiltä.

Ennen uudistuksia eri osaamisalueet olivat eriytettyinä eri yksiköihin, kuten esimerkiksi Jujuun, Varttiin sekä lastensuojelun, Päiväperhon ja sijaishuoltolaitosten perhetyöhön. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että sama asiakasperhe saattoi saada palvelua useammasta eri yksiköstä. Tämä haastoi eri yksiköiden välisen saumattoman yhteistyön ja siten asiakasperheen kokonaisvaltaisen kohtaamisen sekä edun toteutumisen. Organisaatiomuutoksen myötä esimerkiksi tehostetun perhetyön alaisuuteen on koottu nämä eri näkökulmista samankaltaista työtä tehneet työmuodot. Näin ollen asiakasperheiden tarpeisiin vastaamiseksi on käytössä laajempi osaamisen kirjo, joka on hyödynnettävissä yhden palvelun kautta.

Tehostetussa perhetyössä työskennellään ohjaajan, perhetyöntekijän sekä sairaanhoitajan ammattinimikkeillä. Työntekijöillä on erilaisia erityisosaamisalueita, kuten esimerkiksi

mielenterveys- ja päihdetyön osaamista sekä neuropsykologisiin häiriöihin ja vuorovai-
kutussuhteisiin liittyvää osaamista. (Tampereen kaupunki 2015.) Tarkoituksena olisi, että
työntekijän erityisosaaminen kohtaisi asiakasperheen tarpeiden kanssa ja se pystyttäisiin
hyödyntämään asiakkaiden eduksi.

2.5. Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Idea opinnäytetyömme aiheeksi kumpusi Tampereen kaupungin suunnittelija Minna Nur-
misen ajatuksesta tutkia Pilotin työntekijöiden kokemuksia hankkeesta myös laadullisen
tutkimuksen keinoin. Meidän oli helppo tarttua aiheeseen, sillä lastensuojelu ja perhetyö
tuntuvat meistä kiinnostavilta tulevaisuuden työkentiltä. Lisäksi toinen meistä suoritti las-
tensuojelun työharjoittelun itäisellä alueella Pilotti-hankkeen aikana.

Tutkimuskysymyksemme ovat tarkentuneet aiheeseen perehtymisen ja sen rajaamisen
myötä. Tutkimuksemme keskeiset teemat ovat nousseet Pilotin loppuarviointia varten
työntekijöille suoritetusta kyselystä. Olemme myös kiinnostuneita kuulemaan työnteki-
jöiden näkemyksiä työn kehittämisestä valitsemiemme teemojen pohjalta. Työntekijöi-
den kokemusten kuulemisen lisäksi toivomme, että tutkimuksen tuottama tieto voi toimia
pohjana työn kehittämiselle.

Sosiaalihuoltolain uudistumisen myötä Tampereen kaupungin lastensuojelun perhetyö on
kokenut organisaatiomuutoksen, joka on johtanut uuden työmuodon syntymiseen. Tah-
domme selvittää, millaisia toimintatapoja työntekijät pitävät tärkeinä tehostettua perhe-
työtä ajatellen ja mitkä vaativat edelleen kehittämistä.

Opinnäytetyömme tutkimustehtävä on:

Millaisia kokemuksia Tampereen kaupungin lastensuojelun perhetyön itäisen alueen
työntekijöillä on Pilotti-hankkeesta ja sen tuomasta muutoksesta lastensuojelun perhe-
työssä?

Lähestymme tutkimustehtävää seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

- 1) Mitä ovat asiakaslähtöiset käytännöt lastensuojelun perhetyössä, Pilotin mallissa?
- 2) Miten lastensuojelun perhetyön työntekijät ovat kokeneet Pilotin mallisen moniammatillisen työparityöskentelyn?
- 3) Miten suunnitelmallinen työote on kehittynyt Pilotin toimintamallissa?
- 4) Miten lastensuojelun perhetyön työntekijät kehittäisivät lastensuojelun perhetyötä uudessa tehostetun perhetyön työmuodossa Pilotin tuomien kokemusten pohjalta?

3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä kappaleessa avaamme opinnäytetyömme kannalta keskeisiä käsitteitä, jotka luovat opinnäytetyömme teoreettisen viitekehyksen. Tutkimuksemme pohjautuu kolmeen teemaan, jotka ovat asiakaslähtöisyys, moniammatillinen työparityöskentely sekä suunnitelmallinen työote. Valitsimme teemat ovat keskiössä tämän päivän sosiaalityössä. Muun muassa juuri uudistetussa sosiaalihuoltolaissa on korostettu asiakaslähtöisyyden sekä moniammatillisen työn merkitystä. Suunnitelmallisen työotteen tärkeyttä on painotettu etenkin asiakkaan oikeuksien ja edun toteutumisen näkökulmasta. Kyseiset teemat ovat eettisesti laadukkaiden sosiaalipalveluiden lähtökohtia, jotka limittyvät ja tukevat toisiaan.

3.1. Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys on yksi sosiaalialan toimintaa ohjaavista periaatteista. Tänä päivänä valtaosa määrittelee palvelunsa asiakaslähtöiseksi. Asiakaslähtöisyyttä ei kuitenkaan tulisi käsittää toiminnan perustavoitteena vaan toimintaa ohjaavana keinona, jolla tavoitteisiin pyritään. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu asiakkaan kunnioittava ja kokonaisvaltainen kohtaaminen sekä asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden tukeminen toiminnassa. Asiakaslähtöinen toiminta perustuu kumppanuuteen ja mahdollistaa asiakkaan voimaantumisen. Asiakaspalautteen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä sisältyy myös asiakaslähtöiseen ajatteluun. (Rostila 2001, 39.)

3.1.1 Sosiaalialan toimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet

Sosiaalialan ammatillista toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiliitto Talentia on määritellyt sosiaalialan työtä ohjaavat ammattieettiset periaatteet, jotka pohjautuvat sosiaalialan arvoihin. Sosiaalialan arvot sinällään ovat yleisesti yhteiskunnassa hyvänä pidettyjä arvoja, jotka heijastelevat yhteiskunnassa vallitsevaa moraalien ja oikeudenmukaisuuden käsitystä sekä ideaalia. (Raunio 2011, 82, 91.)

Yksi sosiaalialan työn lähtökohdista on asiakaslähtöisyys (Juhila 2006, 106). Asiakaslähtöisyyden keinoin pyritään eettisesti korkeatasoiseen sosiaalityöhön. Asiakaslähtöisyyden käsitteeseen liittyy vahvasti asiakkaan ihmisarvon sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Kuitenkin esimerkiksi lastensuojelutyössä itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen näkökulma on haasteellinen, sillä työssä on mukana myös kontrollin elementti. (Raunio 2011, 102—103.) Eettisten ristiriitatilanteiden ratkaiseminen onkin yleistä sosiaalialalla. Toisinaan työntekijä voi joutua haastamaan omaa asiakaslähtöisyyden käsitettään, sillä esimerkiksi perheiden kanssa työskennellessä näkökulmia tilanteeseen on useita ja ne voivat olla hyvin ristiriitaisia keskenään. (Juhila 2006, 251—252.)

Sosiaalialalla työntekijä kohtaa usein tilanteita, joissa hänen arvomaailmansa on ristiriidassa asiakkaan arvojen kanssa. Työntekijän tulisi tunnistaa omat ennakkoluulonsa sekä asiakkaan toiminnan herättämät tunteet, jotta ne eivät heijastu työskentelyyn asiakkaan kanssa. (Rostila 2001, 30—31.) Ihmisarvon kunnioittaminen on yksi sosiaalialan kiistattomimpia arvoja. Jokainen asiakas tulisi kohdata kunnioittavasti hänen toiminnastaan ja ominaisuuksistaan riippumatta. (Raunio 2011, 104—105.) Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että työntekijän tulisi hyväksyä asiakkaan epäeettiset teot. Työntekijän tulisi kuitenkin pyrkiä ymmärtämään asiakasta ja hyväksyä asiakas teoistaan huolimatta. Tehtävänä olisi sikin liittoutua asiakkaan kanssa hänen ongelmiaan vastaan ja tukea häntä selviytymään niistä. (Särkelä 2001, 32—33.)

Asiakaslähtöisten palveluiden tarkoitus on tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja subjektiutta. Tämä edesauttaa myös asiakkaan sitoutumista työskentelyyn. (Rostila 2001, 39—40.) Talentian ammattieettinen lautakunta on määritellyt, että yksi ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa kunnioittavan sosiaalialan ammattilaisen työn tunnuspiirteistä on itsemääräämisoikeuden kunnioitus. Ammattieettisen lautakunnan mukaan työntekijän tulee kunnioittaa ja edistää ihmisen oikeutta tehdä omat valintansa, kunhan nämä valinnat eivät uhkaa kolmannen osapuolen oikeutettuja etuja tai oikeuksia. Määrittelyn mukaan täysivaltainen asiakas vastaa itse omista valinnoistaan sekä niiden seurauksista. (Talentia 2013, 7—9.)

Sosiaalialan asiakkaiden asemaa kuvaillaan usein heikoksi tai heidän toimintakykyään rajoittuneeksi. Vaikka asiakkaalla olisi täysi vapaus määrätä omista asioistaan, hän ei välttämättä pysty aidosti hyödyntämään tuota oikeuttaan, mikäli hän ei tunne riittävästi muita vaihtoehtoja. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen tuokin mukanaan tehtävän,

jonka mukaan sosiaalialan ammattilaisen on tuettava ja edistettävä asiakkaansa voimaantumista ja elämänhallintaa. Tavoitteena on, että ihminen saa omaa potentiaaliaan käyttöön, jolloin elämänhallinnan lisäksi mahdollisuudet aitoihin valintoihin kasvavat. (Raunio 2011, 87, 95.)

Itsemääräämisoikeudesta keskusteltaessa puhutaan usein myös paternalismista ja holhoavasta asenteesta. Paternalismilla viitataan toisen ihmisen tahdosta riippumattomaan itsemääräämisoikeutta rajoittavaan puuttumiseen. Esimerkiksi sosiaalityössä voidaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittaa, jos katsotaan sen pitkällä aikavälillä olevan asiakkaan etua palvelevaa. Tällöin työntekijä asettuu asemaan, jossa hän mielestään tietää asiakasta paremmin, mikä tälle on hyväksi. Usein itsemääräämisoikeuden rajoittamista perustellaan ihmisen oman tai tämän läheisten hyvinvoinnin vaarantumisella. Itsemääräämisoikeuden rajaamisesta läheisten hyvinvoinnin suojaamiseksi löytyy esimerkkejä lastensuojelusta, jossa vaikkapa äidin itsemääräämisoikeutta voidaan rajata lapsen etujen turvaamiseksi. Paternalistisen asenteen sijaan työntekijällä tulisi olla pyrkimys kumppanuuteen perustuvaan yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Tällöin työntekijän tehtävä on lisätä asiakkaan ymmärrystä omasta tilanteestaan, edistää hänen voimaantumistaan ja itsetuntemustaan sekä vahvistaa asiakkaan toimintamahdollisuuksia. (Raunio 2011, 106—107, 109—110.)

Työntekijän ammattitaitoon kuuluu asiakkaan voimavarojen tunnistaminen ja vahvistaminen sekä muutosprosessissa tukeminen (Särkelä 2001, 88—89). Voimavarakeskeinen työskentely on osa asiakaslähtöisyyttä. Voimavarakeskeisyyden yhtenä tavoitteena on valjastaa asiakkaan olemassa oleva potentiaali käyttöön ja hyödyntää sitä ongelmanratkaisuun. (Rostila 2001, 41—42.) Voimaantuminen on prosessi, joka on seurausta toiminnasta ja jolla viitataan asiakkaan toimintavoiman kasvuun (Mönkkönen 2007, 142—143; Rostila 2001, 39).

Sosiaalialan työhön liittyy haastavien ongelmatilanteiden selvittelyä sekä muutoksen tavoittelua. Muutostyö edellyttää onnistuakseen työntekijältä uskoa asiakkaan potentiaaliin toimia oman elämänsä subjektina. (Raunio 2011, 103.) Työntekijällä voi olla pettymyksen sävyttämiä kokemuksia aiemmista samankaltaisista asiakastapauksista, jolloin vaarana on kyynistyä työssään. Ammattilaisen tulisi kuitenkin kyetä jättämään epäilyksensä taka-alalle, sillä epäusko tarttuu helposti myös asiakkaaseen ja tällöin muutoksen mahdollisuus häviää. (Rostila 2001, 42.) Lisäksi asiakas, jonka subjektiivisuus on heikko, voi olla

jo valmiiksi siinä uskossa, että esimerkiksi joku hänen henkilökohtainen ominaisuutensa estää häntä toimimasta muutoksen edellyttämällä tavalla (Mönkkönen 2007, 142). Epäilyillään työntekijä tuleeikin vahvistaneeksi asiakkaan mielikuvaa hänen kykenemättömyydestään ja tätä kautta heikentäneeksi asiakkaan subjektiutta.

3.1.2 Dialogisuus

Asiakaslähtöisyyden toteutumisen ehtona on asiakkaan aito kuuleminen. Työssä on tärkeä lähteä liikkeelle asiakkaan todellisuudesta käsin. Usein asiakkaat kokevat oman tilanteensa hyvin voimakkaasti. Aluksi olisikin tärkeää ymmärtää asiakkaan näkökulma omasta tilanteestaan. Kun asiakas kokee tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi, hänelle vapautuu kapasiteettia muodostaa myös toisenlaisia näkökulmia. Tärkeää on, että tämä kaikki tapahtuu vastavuoroisessa dialogissa. (Särkelä 2001, 29—30, 87—89.)

Pohjaa asiakaslähtöisyydelle luo työntekijän kunnioittavan ja empaattisen suhtautumisen sekä hyvän vuorovaikutuksen aikaansaama luottamus. Luottamus rakentuu prosessinomaisesti yhteistyön aikana ja siihen liittyy yhteinen pyrkimys asiakkaan hyvään. Työskentelyn kannalta olisi tärkeää, että asiakas uskoisi ja pystyisi luottamaan työntekijän asiakkaan etua tavoitteleviin motiiveihin. (Särkelä 2001, 34—36, 68—69.) Dialogisuuteen pyrkivä ammattilainen odottaa hyvän vuorovaikutussuhteen syntymistä saadakseen oikeutuksen ottaa kantaa asiakkaan asioihin. Dialogisuuden säilyttämiseksi työntekijä etenee pienin askelin sitä mukaa, kun asiakas nostaa uutta tietoa keskusteluun. (Mönkkönen 2007, 92—93.)

Dialogista työskentelysuhdetta kuvastaa vastavuoroisuus, joka edellyttää asiakkaan ja työntekijän yhdenvertaista toimijuutta. Parhaimmillaan yhteistyö on asiakkaan ja työntekijän yhteinen kehitysprosessi, jossa molemmat osapuolet sekä saavat että antavat jotain. Työntekijän on mahdotonta onnistua työssään ilman, että asiakas lähtee aidosti mukaan työskentelyyn ja jakaa omaa todellisuuttaan koskevaa tietoa työntekijälle. Työntekijällä puolestaan on annettavana oman asiantuntijuutensa sekä työhistoriansa mukanaan tuoma teorian tieto. (Juhila 2006, 137—138; Särkelä 2001, 27—29.)

Vastavuoroinen yhteistyösuhte vaatii asiantuntijan aseman ja tehtävän uudelleen arviointia. Työntekijän ei tulisi asettua auktoriteettiasemaan suhteessa asiakkaisiinsa, vaan hänen

tulisi kohdata heidät samalla tasolla. Tämä tarkoittaa, että työntekijän tieto sekä asiakkaan tieto ovat yhdenarvoisia ja yhtä merkittäviä. Työntekijän tulisi luopua asiakkaan tilanteeseen ja siihen vaikuttamiseen liittyvistä vahvoista ennakko-oletuksista sekä antaa tilaa vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä syntyvälle tiedolle. (Raunio 2011, 164—166.) Asiakkaan tapaamisen tulisi olla aito ja inhimillinen kahden ihmisen kohtaaminen, mutta viime kädessä työntekijällä on ammatillinen vastuu prosessin ja vuorovaikutuksen rakentumisesta (Peavy 2006, 35).

Vastavuoroinen työskentelysuhde vaatii, että asiakas ja työntekijä tunnustavat erilaisuutensa ja kunnioittavat toisiaan. Tältä pohjalta voidaan luoda kumppanuuteen perustuva yhteistyö, jossa pyritään jaettuun ymmärrykseen asiakkaan ongelmista ja toiminnan keinoista. Yhteistyön haasteena voi kuitenkin olla asiakkaan aidosti rajoittunut ymmärrys omista ongelmistaan. Tällöin työntekijän tulee varmistaa, että asiakas tulee kuulluksi ja auttaa asiakasta löytämään uusia näkökulmia tilanteestaan. (Särkelä 2001, 29; Raunio 2011, 110.)

Sosiaalialan ammattilaisen tulisi auttaa asiakasta löytämään uutta tietoa ongelmanratkaisun tueksi. Eri näkökulmien tunnistaminen lisää asiakkaan aitoa valinnan mahdollisuutta ja tätä kautta itsemääräämistä sekä osallisuutta. Toisaalta työntekijän tulee välttää tarjoamasta valmiita ratkaisuja ja ohjeita, sillä asiakkaan avuttomaksi auttaminen lisää asiakkaan riippuvuutta palveluihin. Työntekijän ja asiakkaan kumppanuus sekä yhteistoiminta puolestaan vahvistavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja voimavaroja. (Rostila 2001, 32—33.)

3.1.3 Sosiaalipalvelut ja asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys on avainasemassa tuloksellisen ja eettisesti laadukkaan sosiaalityön toteuttamisessa (Raunio 2011, 103). Asiakaslähtöisyyden tulisi olla palveluiden rakentumisen lähtökohta. Asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämisen lähtöpiirteenä voidaan pitää ajatusta siitä, että palveluita ei ole olemassa ilman käyttäjiä, joiden tarpeisiin kyseinen palvelu on luotu vastaamaan. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 11.) Palveluita tulisi rakentaa asiakkaiden tarpeiden mukaan eikä asiakkaita tulisi yrittää asettaa palvelurakenteiden muodostamiin muotteihin (Pohjola 2010, 65, 72).

Ottamalla lastensuojelutyön asiakkaat mukaan kehittämään palveluita, voidaan paremmin ymmärtää lastensuojelutyön todellisuutta asiakkaiden näkökulmasta ja siten kehittää palveluita entistä asiakaslähtöisemmin (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 19). Tärkeä edellytys toiminnan asiakaslähtöisyydelle on asiakaspalautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä (Rostila 2001, 39). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemiin lastensuojelun laatusuosituksiin on kirjattu, että asiakaspalautteen keräämisen ja hyödyntämisen tulee olla systemaattista. Systemaattisesti kerätyn asiakaspalautteen tulisi välittyä palvelusta päättävälle taholle ja välittää sitä kautta asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta, jotta toiminnan vaikuttavuutta voidaan kehittää. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 26.)

Yhteiskunnassa pinnalla oleva tehokkuusajattelu tekee eettisestä harkinnasta entistä tärkeämpää. Organisaatioiden pyrkimys aina vain tehokkaampiin palveluihin asettaa eettisesti kestävänsä työn laadun vaaraan. Uhkana on, että työ ajautuu suuntaan, jossa sitä tehdään enemmän organisaation kuin yksittäisen asiakkaan lähtökohdista. Jos esimerkiksi työntekijälle annetaan liian pienet resurssit työn tekemiseen, työntekijä kokee, että hänellä ei ole riittävää mahdollisuutta vaikuttaa työn eettisyyteen. Eettisesti kestävä toiminta tulisikin varmistaa aina organisaatioiden toimintatapojen ja työntekijöiden työehtojen tasolla, eikä nähdä sitä ainoastaan yksittäisen työntekijän vastuuna. (Raunio 2011, 88, 112.) Lastensuojelun laatusuosituksissa korostetaan, että vastuullisella päätöksenteolla on huomattava vaikutus lastensuojelun laatuun. Laatusuosituksiin on kirjattu, että organisaation johdon on huolehdittava työn resursoinnista, painotuksista ja osaamisen vahvistamisesta mahdollistaakseen työntekijöiden lapsikeskeisen ja ihmissuhdeperustaisen työn vaatiman työotteen. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 16, 22.)

Jotta palveluita voidaan kohdentaa asiakkaille oikea-aikaisesti, tulisi kuntien tiedottaa alueensa lastensuojelu- ja perhepalveluista aktiivisesti. Palvelujen kokonaisuudet vaihtelevat alueittain, sillä palvelujen organisoinnit ovat erilaisia ja osa palvelujen tuottajista ovat paikallisia. Tästä syystä palvelujen tiedottamista ei voida toteuttaa valtakunnallisella tasolla. Tieto olevista palveluista luo kansalaisille turvaa myös silloin, kun palveluille ei vielä ole tarvetta. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 23.)

3.2. Moniammatillinen työparityöskentely

Käsitys moniammatillisesta yhteistyöstä on alkanut esiintyä eri ammattiryhmien sekä asiantuntijoiden yhteistyön kuvauksessa 1980-luvulla. Suomeen termi jalkautui 1990-luvulla. Käsitettä voidaan kuvata monella eri tapaa. Yksinkertaistettuna se tarkoittaa eri asiantuntijoiden tietojen ja osaamisen yhdistämistä yhteisen päämäärän saavuttamiseksi tai ongelman ratkaisemiseksi. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 33.) Moniammatillista työskentelymallia voidaan pitää eräänlaisena vastauksena sosiaalityön kehittämistarpeisiin. Se on yleistynyt työmuotona monissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteissä. (Forssén, Nyqvist & Raitanen 2009, 3.)

3.2.1 Moniammatillisen työn lähtökohtia

Kaarina Isoherrasen (2005, 13) mukaan moniammatillinen yhteistyö on laaja-alainen käsite, jota voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta (Övretveit 1996; Payne 2000; Nikander 2003). Moniammatillinen yhteistyö perustuu asiakaslähtöiseen ajatteluun. Virallisen kansainvälisen sosiaalityön määritelmän mukaan ihmistä tulisi tarkastella kokonaisvaltaisesti holistisen ihmiskäsityksen kautta osana omaa ympäristöään (IFSW:n ja IASSW:n Virallinen sosiaalityön määritelmä vuodelta 2000; Raunio 2009, 65). Moniammatillisen työskentelyn tarkoituksena on kerätä asiakasta koskeva, usein hyvin sirpaleinen, tieto yhteen tavoitteellisen päätöksenteon tueksi. Tähän pyritään rajoja ylittävän ja asiakkaan verkostot huomioivan vuorovaikutuksellisen yhteistyön keinoin. (Isoherranen 2005, 14—15.)

Moniammatillisen työskentelyn teoreettinen lähtökohta on systeemisessä ajattelussa. Systeemisen kokonaisuuden rakentaminen edellyttää useita eri näkökulmia, jotka moniammatillinen yhteistyö mahdollistaa. Systeemillä voidaan viitata esimerkiksi ihmiseen, hänen sosiaalisen verkostoonsa, ympäristöön sekä yhteiskuntaan, jossa hän elää. Systeemin eri osat ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään ja niiden väliset suhteet vaikuttavat alati toisiinsa. Perhe on hyvä esimerkki tällaisesta kiinteästä kokonaisuudesta, jonka jäsenten välillä vallitsevat vahvat toisiaan muovaavat suhteet. Perheen sisäisten suhteiden vaikutuksesta perheenjäsenille voi kehittyä uusia ominaisuuksia, jotka eivät ole sen jäsenissä itsessään vaan ovat syntyneet perheen sisäisessä vuorovaikutuksessa. Ihmi-

sen persoonallisuus muokkautuu läpi elämän vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa, jolloin konfliktien kausaliteetin havainnoiminen voi olla haastavaa ja monimutkaista. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 29, 33.)

Kuva perheen tilanteesta vaihtelee sen mukaan, kenen perheenjäsenen näkökulmasta sitä katsotaan. Sama pätee myös moniammatillisen tiimin asiantuntijoiden näkemyksiin ihmisestä. Tietty ammatti ja koulutus voi supistaa kokonaiskuvaa, kun huomio kohdentuu omaan asiantuntijuuteen liittyviin osaamisalueisiin. Esimerkiksi lääkäri tarkastelee ihmistä ensisijaisesti lääketieteellisestä näkökulmasta, eikä välttämättä kiinnitä riittävästi huomiota ihmisen henkiseen tai sosiaaliseen ulottuvuuteen. Moniammatillisen yhteistyön tavoitteena on, että ihminen tulee huomioiduksi kokonaisvaltaisesti. (Isoherranen ym. 2008, 30—31.)

3.2.2 Moniammatillinen yhteistyö ja yhteistyösaaminen

Moniammatillista työskentelyä hyödynnetään yleisimmin kokouksissa, joissa kartoitetaan asiakkaan kokonaistilannetta sekä suunnitellaan palvelupolkuja ja asetetaan tavoitteita asiakkaan elämänhallinnan kohentamiseksi. Tällaisen moniammatillisen kokouksen tavoitteena on muodostaa asiakkaan etua parhaiten palveleva yhteinen päätös. Päätöksen tekoon osallistuvat asiakkaan tilanteen kannalta keskeiset asiantuntijat yhdessä asiakkaan sekä hänen läheistensä kanssa. (Isoherranen 2005, 23.)

Moniammatillisen työskentelyn kannalta keskeistä on toimiva yhteistyö, joka edellyttää yhteistyöosaamista. Vahva ammatti-identiteetti sekä ammatillinen itsetunto luovat luotamusta omaan osaamiseen ja rohkaisevat työntekijää tuomaan omaa asiantuntijuuttaan esiin. On tärkeää, että työntekijä on tietoinen omasta roolistaan sekä tehtävästään ja kykenee esittämään sekä perustelemaan omia näkemyksiään. Hänen tulee arvostaa ja luottaa myös toisten asiantuntijuuteen. Lisäksi työntekijöillä tulee olla kyky soveltaa ja vuorovaikutuksessa rakentaa uutta tietoa jaetun tiedon pohjalta. (Isoherranen ym. 2008, 16—17.) Tällaisen tiedonprosessoinnin tarkoituksena on tuottaa sosiaalisesti jaettu kognitio eli yhteinen kokonaisnäkemys ja yhteinen tavoite. Toisinaan hyvinkin eriävien näkemysten yhteensovittaminen voi olla haastavaa, jolloin vuorovaikutuskulttuurin merkitys kasvaa. (Isoherranen 2005, 23.)

Moniammatillisen yhteistyön onnistumiseksi eri asiantuntijoiden on tunnistettava omat osaamisalansa sekä tunnustettava eri osaamisten merkitys kokonaisuuden kannalta. Kaikkien yhteistyön osapuolten on voitava osallistua keskusteluun ja heillä pitää olla mahdollisuus tuoda esiin omat näkökulmansa sekä osaamisensa. Tästä syystä vuorovaikutustaidot ovat keskeisessä osassa moniammatillisen yhteistyön onnistumisessa. On tärkeää, että asiantuntijat löytävät yhteisen kielen kootessaan tiedoistaan yhtenäistä kokonaiskuvaa. (Isoherranen ym. 2008, 34.)

Systeemisessä ajattelussa tärkeää on eri tieteenalojen asiantuntijoiden välinen dialogi. Dialogin tarkoituksena on löytää avoimen keskustelun avulla yhteinen ymmärrys kokonaisuudesta. Mikäli avointa dialogia ei käydä, voi käsitys kokonaisuudesta jäädä pirstaleiseksi eikä ymmärrystä kokonaisuudesta saavuteta. Dialogia vaikeuttaa kuitenkin eri alojen menetelmien, kielen sekä käsitteiden erilaisuus. (Isoherranen ym. 2008, 31—32.)

Yksittäisten työntekijöiden yhteistyöosaamisen lisäksi huomiota tulisi kiinnittää myös organisaatorakenteisiin ja kulttuuriin. Organisaatioarvojen tulisi tukea tasa-arvoa sekä työntekijöiden osallistumista ja ilmaisuvapautta. Hyvällä johtamisella voidaan myötävaikuttaa asiantuntijuuden jakamiseen sekä yhteisiin tavoitteisiin sitoutumiseen. Yhteisellä koulutuksella on ratkaiseva asema moniammatillisen yhteistyön toteutumisen kannalta. Koulutusta tarvitaan laajentamaan tietoja ja taitoja sekä muokkaamaan asenteita ja yhteistä kieltä. Organisaatorakenteissa olisi hyvä kiinnittää huomiota myös siihen, millaista vuorovaikutuskulttuuria organisaatiossa ylläpidetään. (Isoherranen ym. 2008, 17, 51.)

Vuorovaikutuskulttuurilla viitataan usein itsestään selvinä pidettyihin odotuksiin ja normeihin, jotka liittyvät vuorovaikutussuhteiden luonteeseen sekä käyttäytymiseen. Vahvasti hierarkkisessa työyhteisössä voidaan pelätä esittää omia näkemyksiä tai saatetaan olla kilpailuhenkisiä, jolloin tavoitellaan oman aseman korostamista sekä valtaa. Kummassakin tapauksessa yhteistyö kärsii ja näkökulma jää kapeaksi. Miellyttämiseen ja samanlaisuuteen pyrkivä vuorovaikutusjärjestelmä on myös huono tavoiteltaessa moniammatillista työskentelytapaa. (Isoherranen ym. 2008, 51—52.)

3.2.3 Työparityöskentely

Lastensuojelussa perhetyötä tehdään sekä yksin että työpareittain. Työparityöskentelystä hyötyy niin asiakasperhe kuin työntekijätkin. Kahden työntekijän läsnäolo edistää osallista niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin oikeusturvaa. Parityöskentely mahdollistaa yhteisen työn suunnittelun sekä reflektoinnin. Tämä edistää työntekijöiden työssä jaksamista. Kaksi silmäparia tuottaa myös kaksi näkemystä asiakasperheen tilanteesta. Etenkin jos perheessä on monia lapsia tai hyvin haastavia tilanteita, laajempi näkökulma sekä työnjako edistävät työn laatua. (Heino 2008, 52.)

Mahdollisuus henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen sekä katsekontaktiin ovat ominaista työparityöskentelylle. Tällöin yksilö säilyttää turvallisuudentunteensa ja hän kokee omaavansa vaikutusmahdollisuuksia vuorovaikutuksessa. Työntekijän on todennäköisesti helpompaa jakaa henkilökohtaisia kokemuksia työparilleen kuin esimerkiksi tiimille. Työparityöskentelyä ohjaa jokin yhteinen tavoite, joka on yleensä tehtäväkeskeinen. (Seinä & Helander 2007, 27.)

Työparityöskentelyyn liittyy vahvasti taito oppia toiselta. Molemmilla työpareista on oma ammattihistoriansa sekä yksilöosaamisensa. Kun molempien tiedot ja taidot yhdistetään, on työskentely paljon rikkaampaa kuin yksin työskenneltäessä. Työparilta voi oppia esimerkiksi erilaisia menetelmiä sekä ajattelutapoja. Toisaalta työparille voi antaa oman ammattitaitonsa eräänlaiseksi henkiseksi pääomaksi lähes huomaamattaan ilman erityistä hyötymistarkoitusta. Toiselta oppimista ohjaavat kuitenkin persoonallisuuserot sekä kunkin omat kiinnostuksenkohteet. (Seinä & Helander 2007, 24.)

Jotta työntekijä uskaltaa kohdata epävarmuutta ja ottaa tarvittavia riskejä, hän tarvitsee taakseen työyhteisön tuen ja turvan (Mönkkönen 2007, 176). Yksilöiden välisellä vuorovaikutuksella on suuri merkitys tarkasteltaessa työparin työprosessia. Työparityöskentelyn kannalta tärkeää on dialogin toteutuminen. Dialogin kautta työpareilla on mahdollisuus muodostaa uudenlainen kolmas näkökulma työskentelyyn, joka yksintyöskentelevällä jää uupumaan. (Seinä & Helander 2007, 19, 24.)

Vastuunotto sekä vastuiden jakaminen ovat työparityöskentelyssä tärkeää. Niistä on konkreettisesti sovittava, jotta turhilta kömmähdyksiltä tai virheiltä vältytään. Voidaan kuitenkin ajatella, että riittävän luottamuksellisessa työparisuhteessa kaikesta ei erikseen

tarvitse sopia, kun on olemassa tarpeeksi luottoa siihen, että asiat tulevat hoidetuksi. Tästä syystä onkin tärkeää, että työparit ovat tietoisia toistensa liikkeistä, mikäli toinen työparista joutuu jostain syystä olemaan poissa. (Seinä & Helander 2007, 21.)

Moniammatilliseen työskentelyyn liittyy myös oman osaamisen kehittäminen ja jakaminen, jonka esimerkiksi Pilotin mallinen ohjaajien ja perhetyöntekijöiden välinen työparityöskentely mahdollistaa (Isoherranen 2005, 16; Tampereen kaupunki 2013a). Pilotin mallisella työskentelyllä pyrittiin mahdollistamaan ohjaajan ja perhetyöntekijän välinen joustava työparityöskentely asiakasperheissä.

Etenkin haastavan asiakaskunnan kanssa työskenneltäessä olisi hyvä hyödyntää mestari ja oppipoika - periaatetta. Tämä tarkoittaa, että työssä aloitteleva työntekijä muodostaa työparin kokeneemman työntekijän kanssa. Joidenkin perheiden kohdalla taas voidaan hyötyä nais- ja miestyöntekijän työpariudesta. Miestyöntekijä voi tuoda työskentelyyn miehistä näkökulmaa sekä huomioida eritavalla esimerkiksi isän ja pojan tarpeita. (Kihlman 2005, 97—98.)

3.3. Suunnitelmallinen työote

Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista (812/2000) on kirjattu, että asiakkaalla on oikeus laadukkaaseen sosiaalihuoltoon sekä osallisuuteen itseään koskevien palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Sosiaalialalla viranomaistoimintaa ohjaa lievimmän riittävän puuttumisen periaate, jonka merkitys korostuu etenkin lastensuojelussa perheiden kanssa työskenneltäessä (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 16).

3.3.1 Tavoitteellinen työskentely

Lastensuojeluasiaan liittyvän viranomaisyhteistyön koordinointi on lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla. Hänen tulee huolehtia, että lapsen asiaan liittyvät viranomaiset tietävät yhteistyön tarkoituksen ja tavoitteet asiakkaiden yksilölliset tilanteet huomioiden. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 27.) Tavoitteellisen sosiaalityön tunnusmerkkejä ovat selkeä suunnittelu, työskentelylle määritellyt tavoitteet ja asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen kartoitus (Rostila 2001, 35).

Suunnitelmallinen työskentely pohjautuu asiakkaan kanssa yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan, joka pitää sisällään yhteisesti asetetut tavoitteet (Muukkonen 2008, 42—44). On tärkeää, että työskentelylle on sovittu tarpeeksi konkreettiset tavoitteet. Muutoksen arviointi on sitä vaikeampaa, mitä epäselvemmät tavoitteet työlle on asetettu. (Ojanieniemi & Rantajärvi 2010, 239.) Tavoitteiden asettelun vaiheessa työntekijän tulee huomioida asiakkaan voimavarat. Vaarana on, että asiakas lähtee helposti asettamaan itsellensä liian suuria tavoitteita. Asiakkaan subjektiivista tulee kuitenkin korostaa heti työskentelyn alkuvaiheista alkaen aina loppuun asti. (Särkelä 2001, 70, 88—89.)

Asiakassuunnitelma toimii perheen kanssa tehtävästä työstä sopimisen välineenä. Asiakkaan voimavaroja kuluttaa eri palvelujen asiakassuunnitelmien laatiminen ja eri työmuotojen kanssa työskentely. Jos perheellä on useampia samanaikaisia asiakkuuksia eri sosiaalipalveluihin, voivat päällekkäiset palvelut johtaa toisiinsa nähden ristiriitaisten tavoitteiden syntymiseen. Tämän vuoksi asiakassuunnitelmia suositellaan laadittavan eri viranomaistahojen yhteistyönä. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 24.) Pilotissa perhe- ja ohjaustyön yhdistämisellä pystyttiin yhtenäistämään näiden työmuotojen tavoitteet sekä purkamaan palvelujen päällekkäisyyttä (Tampereen kaupunki 2013a).

Kun työn sisältö ja tavoitteet on määritelty ja selkiytetty eri osapuolille, työskentelyvaihe voi alkaa. Työskentelyn sisältö räätälöidään asiakasperheen tavoitteista käsin. Työskentelyssä pyritään tukemaan ja ohjaamaan perhettä niissä asioissa, joihin heidän arjen pulmatilanteet kiinnittyvät. (Hurtig 2003, 27.) Suunnitelmallista työskentelyä kuvastaa tietoisuus siitä, mitä yritetään saavuttaa ja miten. Lisäksi tulisi visioida tilanne, jossa tavoitteet on jo saavutettu ja pohtia, mistä merkeistä sen voi havaita. Pohtimalla prosessin aikana näitä kysymyksiä, voivat sekä työntekijä että asiakas varmistua työskentelyn olevan tavoitteiden suuntaista. (Särkelä 2001, 69; Thompson 2000, 138.) Työn suunnitelmallisuus on tärkeää, mutta esimerkiksi perhetyössä tilanteita on mahdotonta ennakoida ja suunnitella loppuun asti työskentelyn tapahtuessa pääsääntöisesti asiakkaan omassa kodissa (Heino 2008, 52).

Työskentelyä ja työmenetelmiä arvioidaan työskentelyvaiheen aikana reflektoinnin keinoin. Jo asiakassuunnitelmaan on kirjattu yhdessä sovitut työskentelyn arviointiajankohdat, jolloin arvioidaan tavoitteiden saavuttamista ja tarkistetaan tavoitteita. Työskentelyn loputtua arvioidaan työskentelytapaa ja sitä, miten tavoitteet on saavutettu. Arviointia

tehdään sekä työntekijän oman osaamisen kehittämisen kannalta että asiakasprosessin arvioimiseksi ja kehittämiseksi. (Muukkonen toim. 2008, 50—51.)

3.3.2 Reflektio

Reflektoinnilla tarkoitetaan työntekijän kriittistä oman toiminnan peilaamista sosiaalialan eettisiä periaatteita vasten. Sosiaalialalla työskenneltäessä on harvoin yhtä oikeaa tapaa toimia. Omien käsitysten sekä toiminnan reflektointi paljastaa asiakasta rajaavia käytäntöjä. Reflektoinnin keinoin onkin mahdollista etsiä ja löytää uusia asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä toimijuutta edistäviä toimintatapoja. (Raunio 2011, 113, 160.) Sosiaalialan ammattilaisen onkin tärkeää kyetä paitsi kriittisesti arvioimaan omaa toimintaansa myös muokkaamaan toimintaa tehtyjen huomioiden pohjalta (Mönkkönen 2007, 97). Reflektiivisyys nähdään yhtenä keskeisenä sosiaalialan ammattilaisen tuntomerkkinä, johon liittyy itsekriittinen ja tutkimuksellinen suhde omaan työhön. Ammatillisen kehittymisen edellytys on käytännön työssä saatujen kokemusten reflektointi ja käsitteellistäminen. (Raunio 2011, 156.)

Sosiaalialalla kohdataan jatkuvasti muutoksia, haastavia tilanteita sekä epävarmuutta, jolloin reflektiosta tulee työväline eettisesti laadukkaan ja tavoitteellisen työn tekemiseen. Sosiaalialan ammattilaisen tulisi tietoisesti kyseenalaistaa omaa toimintaansa sekä oppia kokemuksistaan. Työntekijän tulee työssään reflektoida mitä hän on tekemässä ja miksi. Lisäksi hänen tulee pohtia, millaisia mahdollisia seurauksia hänen toiminnallaan voi olla. Vaikka asiakkaiden tilanteita tulee tarkastella sisällön ja toiminnan kannalta yksilöllisesti, voidaan kuitenkin todeta olemassa olevan myös tiettyjä säännönmukaisuuksia. Työntekijän tehtävä onkin pohtia mitkä seikat tilanteessa vaativat yksilöllistä tarkastelua ja mitkä asiat noudattavat säännönmukaisuuksia. Työn päätavoitteena on kuitenkin, että ongelmia kyetään ratkomaan. (Raunio 2011, 155—159.)

Voidaan nähdä, että olemassa on kahdenlaista reflektiota: reflektiota toiminnan aikana ja toimintaan kohdistuvaa reflektiota. Reflektointi toiminnan aikana tarkoittaa sitä, että ollaan tietoisia omasta toiminnasta ja arvioidaan toimintaa sen tapahtuessa. Toimintaan kohdistuva reflektio puolestaan viittaa tulevan toiminnan suunnitteluun liittyvään reflektioon sekä toiminnan jälkeiseen reflektioon, johon kuuluu toiminnan arviointi, havainnot

ja toimintastrategian hiominen. Toiminnan aikana tapahtuvan reflektoinnin avulla pyritään muokkaamaan toimintaa ongelmanratkaisun edistämiseksi, kun taas toimintaan kohdistuvan reflektoinnin tavoitteena on toiminnan sisällöllinen mielekkyys. (Raunio 2011, 162—163.) Toiminnan jälkeen tapahtuvaa reflektointia voidaan tehdä paitsi itsenäisesti myös työparin tai lähiesimiehen kanssa (Payne 2014, 91).

3.3.3 Dokumentointi

Asiakastyön dokumentointi on keskeisessä osassa lastensuojelutyötä tehtäessä. Lastensuojelun työntekijöillä on kirjaamisvelvollisuus. Kirjaamisvelvollisuus edellyttää, että lasta tai nuorta koskevat tiedot on kirjattava heti lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien. Asiakirjoihin on kirjattava kaikki sellaiset tiedot, jotka ovat merkityksellisiä lastensuojelutoimenpiteiden järjestämisen sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen sekä seurannan kannalta. (Dokumentointi lastensuojelussa.)

Dokumentointi tukee työn tavoitteellisuutta, sillä dokumentoitu työ mahdollistaa toiminnan suunnittelun, toteuttamisen sekä seurannan. Asiakirjat havainnollistavat asiakastyötä prosessina ja niiden avulla voidaan palata tehtyihin ratkaisuihin sekä arvioida tehtyjen suunnitelmien toimivuutta jälkikäteen. Asiakirjojen laatiminen ja ajan tasalla pitäminen vapauttavat työntekijän jatkuvan muistelun taakasta. Ajantasaiset asiakirjat turvaavat työskentelyn sujuvuuden myös mahdollisten työntekijävaihdosten yhteydessä. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 10—13.) Huolellinen ja ajantasainen dokumentointi on tärkeää niin työntekijän kuin asiakkaan oikeusturvan kannalta (Dokumentointi lastensuojelussa).

Sosiaalialan asiakastyötä tehtäessä laaditaan erilaisia asiakasta koskevia asiakirjoja. Tällaisia asiakirjoja ovat esimerkiksi päätökset, suunnitelmat, asiakaskertomukset, lausunnot, sopimukset sekä tilannearviot. (Kääriäinen 2007, 249.) Jokaisella asiakkaalla on omat henkilökohtaiset asiakirjansa, johon tulee kirjata vain asiakasta koskevaa tietoa. Henkilökohtaisilla asiakirjoilla kunnioitetaan kunkin asiakkaan yksilöllisyyttä. Jos esimerkiksi ajatellaan lastensuojelun asiakkuudessa olevaa perhettä, tulee kullekin lapselle laatia omat asiakirjat, joihin tulee kirjata vain kyseistä lasta koskevaa tietoa. (Laaksonen ym. 2011, 38.)

Asiakirjojen laatiminen on työntekijän vastuulla ja vaatii ammatillista harkintaa. Työn dokumentoimiselle tulee varata aikaa, sillä se kuuluu keskeisesti työhön ja toimii työntekijöiden sekä päätöksentekijöiden apuvälineenä. Työntekijän tulee pohtia, mitä tietoja hän tarvitsee työtehtäviensä hoitamiseen. Asiakirjojen laatimista tukee niin yksin kuin työryhmässäkin tapahtuva toimintatapojen sekä ammatillisten lähtökohtien reflektointi. Ainoastaan sellaisia asiakasta koskevia tietoja saa kirjata, jotka ovat henkilörekisterin käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia. Sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta on tärkeää, että asiakkaan saama palvelu sekä tapahtumat kuvataan totuudenmukaisesti. (Laaksonen ym. 2011, 11—13.)

Asiakirjakirjoittamisen kulttuuri ei ole yhtenäistä, vaan sitä ohjaavat esimerkiksi työyhteisön tavat sekä kirjoittajan henkilökohtaiset ominaisuudet kirjoittajana. Kirjoittaja pysyy itse määrittämään, mitä asiakasta koskevaa tietoa asiakirjoihin kirjoittaa ja mitä puolestaan jättää kirjoittamatta. (Kääriäinen 2007, 249.) Asiakirjat on kirjoitettava siten, että asiakas ymmärtää kirjoitetun tekstin. Kielenkäytön tulee olla asiallista ja erilaisia lyhennteitä sekä ammattislangia on vältettävä. Asiakirjojen tärkein tehtävä on tallentaa käydyt keskustelut, sovitut asiat sekä perustelut tehdyille päätöksille. Lisäksi niihin tulisi kirjata asianomaisten mielipiteet sekä näkökulmat. Asiakirjoihin ei ikinä saa kirjata virheellisiä, tarpeettomia, puutteellisia tai vanhentuneita tietoja. (Laaksonen ym. 2011, 38—41.) Kirjoittaja määrää ajankohdan, jolloin hän kirjaa tietoja asiakaskertomukseen. Kaikki kirjaaminen ei kuitenkaan tapahdu heti asiakaskäyntien jälkeen, joten kirjoittaja joutuu tuottamaan asiakasta koskevaa tekstiä luottaen muistiinsa. (Kääriäinen 2007, 249.)

Asiakirjoja laadittaessa on pyrittävä välttämään monitulkintaisen tekstin tuottamista. On tärkeää pitää mielessä, että jokainen asiakirjoja lukeva lukee ja ymmärtää asiakirjojen sisällön omasta todellisuudestaan käsin. Lisäksi jos kirjaamisessa käytetään epätäydellisiä virkkeitä, eli virkkeistä jätetään tekijä pois, vaarana voi olla epäselvyys siitä, kenen toimintaa tai sanomisia tekstissä kuvataan. (Laaksonen ym. 2011, 38—41.)

Asiakaskertomukset ovat ikään kuin muistiinpanoja, jotka toimivat työskentelyn taltioimisen välineinä sekä suunnitelmien ja tapahtumien kirjaamisen kohteena (Kääriäinen 2007, 249). Asiakaskertomuksessa kuvataan työskentelyä asiakkaan kanssa sekä asiakkaan tilanteen muutosta. Sen sisältö on yleensä melko vapaamuotoista kerrontaa. Asiakaskertomukseen kirjataan erilaisia tapahtumia, kuten kotikäyntejä, asiakastapaamisia ja – neuvotteluja sekä puhelinkeskusteluja. Yhteistä kirjattaville tapahtumille on, että ne

ovat merkityksellisiä asiakkaan tilanteeseen tai elämänhallintaan nähden. Yksi asiakaskertomuksen tehtävä on tuoda esiin asiakasprosessin edistymistä suhteessa asiakassuunnitelmissa asetettuihin tavoitteisiin. (Laaksonen ym. 2011, 46—47.)

Sosiaalihuollon asiakaslaissa (812/2000) on säädetty asiakirjasalaisuudesta. Kaikki sosiaalihuollon asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettäviä asiakirjoja tai niiden kopioita ei saa luovuttaa tai antaa nähtäväksi tai käytettäväksi sivullisille. (Sosiaalihuollon viranomaisen salassapitovelvollisuus.) Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan sosiaalihuollon viranomaisilla on oikeus saada tehtävässään tarpeellisia tietoja muilta viranomaisilta ja tahoilta. Kyseisen lain mukaan tietoja voidaan saada myös ilman asiakkaan suostumusta, mikäli tehtävien hoitaminen niin vaatii. Tietojen hankinnasta on aina tehtävä merkintä asiakastietoihin ja siitä on kerrottava asiakkaalle. Tarvittavia tietoja voidaan siirtää tietojärjestelmien välityksellä. (Laaksonen ym. 2011, 19—20.)

Asiakkaalla on halutessaan oikeus saada tietää häntä itseään koskevien ulkopuolisilta salassa pidettävien asiakirjojen sisällöstä. Asiakkaan ollessa lapsi on tämän huoltajalla lapsen edunvalvojana oikeus saada lasta koskevat tiedot. Kuitenkin lapsen ollessa lastensuojelun asiakkuudessa, huoltajan oikeutta tietojen saantiin voidaan rajoittaa lapsen edun toteutumiseksi. Myös lapsella on tietyissä tapauksissa mahdollisuus kieltää häntä itseään koskevien tietojen luovutus huoltajalleen. Tällöin jää lastensuojelun työntekijän arvioitavaksi, onko kieltö perusteltu. (Laaksonen ym. 2011, 22—23.)

4 TUTKIMUKSEN ETENEMINEN

Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen tutkimus. Tässä luvussa kertaamme kvalitatiivisen tutkimuksen pääpiirteitä sekä erittelemme, miksi kvalitatiivinen tutkimus vastasi parhaiten tutkimustarkoituksiimme. Esittelemme käyttämäämme tutkimusmenetelmää ja kerromme, miksi valitsimme sen tiedonkeruumenetelmäksemme. Lisäksi avaamme tutkimuksemme etenemisestä sekä aineiston analysointiprosessista.

4.1. Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla pyritään tavoittamaan ja tarkastelemaan haastateltavien omia kuvauksia heidän kokemastaan todellisuudesta. Laadullisen tutkimuksen tulos on aina jossain määrin riippuvainen siitä, miten tutkija tulkitsee aineistoa. Tulkintaan vaikuttaa tutkijan oma kokemus- ja merkitysmaailma. Onkin tärkeää pyrkiä objektiivisuuteen ja tarkastella aihetta mahdollisimman laaja-alaisesti eri näkökulmia hyödyntäen. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla ei pyritä löytämään yhtä yleistettävää totuutta vaan johtolankoja, joita tulkitsemalla tutkija pyrkii saamaan vastauksen tutkimuskysymyksiin. (Vilka 2015, 118—120.) Laadullisen tutkimuksen tulokset ovat aina kontekstiin sidottuja. Mikäli sama tutkimus toistetaan toisessa ympäristössä, voimme olettaa, että tutkimustulokset eriävät alkuperäistutkimuksen tuloksista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole haastattelujen suuri kappalemäärä, vaan kerättävän aineiston sisällöllinen laajuus (Vilka 2015, 129). Merkki haastattelujen riittävästä määrästä on, kun aineisto alkaa toistamaan itse itseään (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87).

Päädymme toteuttamaan opinnäytetyömme laadullisen tutkimuksen keinoin, sillä se oli soveltuvin tapa etsiä vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Laadullinen tutkimus vaatii pohjaksi vankan teoreettisen viitekehityksen, joka läpäisee koko tutkimuksen (Hakala 2008, 137—138). Teoreettinen viitekehys muotoutuu tutkimuksen kannalta keskeisimpien käsitteiden ja teorioiden ympärille. Teoriaosuudessa tarkennetaan käsitteitä ja kuvataan niiden välisiä merkityssuhteita. (Tuomi ym. 2009, 18—19.)

Tutkimuksemme keskeisiä käsitteitä ovat asiakaslähtöisyys, suunnitelmallinen työote ja moniammatillinen työparityöskentely. Näitä teemoja tutkimme lastensuojelun perhetyön näkökulmasta Pilotin työskentelymallissa työntekijöiden kokemusten kautta. Lisäksi pyrimme selvittämään, millaisia Pilotin toimintatapoja työntekijät tahtoisivat sisällyttää myös tehostettuun perhetyöhön ja mitä kehittää edelleen.

4.2. Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Laadullisen tutkimuksen yleisimmin käytetty tutkimusmenetelmä on haastattelu. Haastattelu on aina järjestelmällistä tiedonkeruuta, jonka avulla pyritään vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Käytetyimpiä laadullisen tutkimuksen haastattelumuotoja ovat teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Teemahaastattelu etenee tutkimusongelman kannalta keskeisten teemojen mukaan. Avoimessa haastattelussa taas haastateltava saa vapaasti puhua tutkimusongelman aihepiiristä valitsemistaan näkökulmista. Teemahaastattelu toteutetaan kertaluontoisesti kun taas avoin haastattelu käsittää useampia haastattelukertoja. (Koi-vula, Suihko & Tyrväinen 2003, 45—47; Tuomi ym. 2009, 74—75; Vilkkä 2015, 122—126.)

Valitsimme tutkimusmenetelmäksi teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun. Tutkimuksemme pohjautuu lastensuojelun perhetyön työntekijöille Pilotin aikana tehtyjen kyselyiden tuottamaan aineistoon. Nostimme aineistosta esiin kolme teemaa, jotka koimme tärkeinä perhetyön näkökulmasta. Päädyimme tutkimaan työntekijöiden kokemuksia näiden kolmen teeman kautta, jolloin teemahaastattelu vastaa parhaiten tutkimustarkoitustamme. Valitsimme yksilöhaastattelun ryhmähaastattelun sijaan, sillä tahdoimme tutkia työntekijöiden omakohtaisia kokemuksia Pilotin mallisesta työskente-lystä.

Teemahaastatteluun ei vaadita tarkoin suunniteltuja valmiita kysymyksiä, vaan keskustelu etenee teemoittain ja tutkijalla on mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä haastateltaville. On tärkeää, että tutkija pitää tutkimustehtävän ja -kysymykset mielessään koko haastattelun ajan. Näin voidaan varmistaa, että haastattelusta saatu aineisto vastaa tutkimuksen tarkoitusta ja haastattelu pidättäytyy teemoissaan. (Tuomi ym. 2009, 75.) Haastattelun aikana on myös hyvä varmistaa, miten haastateltava itse määrittelee tutkimuksen kannalta keskeiset käsitteet (Vilkkä 2015, 127). Haastatteluissamme pyysimme

työntekijöitä esimerkiksi määrittelemään, miten he käsittävät asiakaslähtöisyyden. Keskeisten käsitteiden määrittely auttaa tutkijaa ymmärtämään paremmin haastateltavien merkitysmaailmaa sekä tulkitsemaan haastatteluaineistoa.

4.3. Tutkimuksen eteneminen

Esitimme tutkimusta varten laaditun ideapaperin joulukuussa 2014. Alkuvuodesta 2015 laadimme tutkimussuunnitelman, jonka pohjalta lähdimme toteuttamaan tutkimusta. Tutkimussuunnitelma esitettiin maaliskuussa 2015. Tutkimussuunnitelman perusteella haimme tutkimusluvan Tampereen kaupungilta. Tampereen kaupungin yhteyshenkilönä toimi suunnittelija Minna Nurminen, jota tapasimme sekä ennen ideapaperin esittämistä että tutkimussuunnitelman laatimisen jälkeen. Saatuamme tutkimusluvan 31.3.2015 olimme yhteydessä lastensuojelun perhetyön itäisen alueen perhetyönohjaajaan, joka tutustui tutkimussuunnitelmaamme. Hän välitti tietoa opinnäytetyöstämme Pilottiin osallistuneille työntekijöille.

Valitsimme haastatteluun osallistujat yhteistyössä perhetyönohjaajan, eli perhetyön lähiesimiehen, kanssa perustuen haastateltavien vapaaehtoisuuteen sekä haastateltavien soveltuvuuteen tutkimuksemme näkökulmasta. Tarkoituksena oli, että haastateltavat olivat työskennelleet lastensuojelun perhetyössä jo ennen Pilottia sekä sen aikana. Haastattelujoukkoon valikoitui yhteensä kuusi työntekijää niin sosiaalityöstä kuin perhetyöstäkin. Otimme haastateltaviin yhteyttä henkilökohtaisesti puhelimitse ja sovimme haastatteluajat ja -paikat. Haastattelut toteutettiin toukokuussa 2015. Itäinen alue oli Pilotin aikaan jaettu kahteen tiimiin. Haastatteluihin osallistui työntekijöitä molemmista tiimeistä.

Tutkimussuunnitelmaa tehdessä tutustuimme valitsemiimme teemoihin liittyvään teoriakirjallisuuteen sekä Pilotti-hankkeesta saamamme materiaaliin. Saadun tiedon pohjalta kokosimme kunkin teeman alle keskeisiä haastatteluissa käsiteltäviä aiheita sekä omia olettamuksiamme esiin nousevista asioista. Nämä teemat alakohtineen muodostivat haastattelun rungon (Haastattelurunko, liite 1), joka ei sisältänyt suoria valmiiksi muotoiltuja kysymyksiä vaan toimi apuvälineenä haastattelussa.

Haastattelut järjestettiin etukäteen varatussa tilassa, jolla pystyimme varmistamaan haastattelurauhan. Haastattelut nahoitettiin sanelimella, jotta haastattelumateriaali pystyttiin

helposti palauttamaan mieleen haastattelutilanteiden jälkeen. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin kesän ja syksyn 2015 aikana. Haastattelut litteroitiin sanasta sanaan, mutta taukoja tai äännähdyksiä emme sisällyttäneet tekstiin. Litteroitua tekstiä syntyi yhteensä 82 sivua. Syksyn 2015 aikana tutustuimme aiheidemme määrittämään kirjallisuuteen syvemmin. Aineiston analysointi ja teoriaosuuksien laatiminen jatkui kevääseen 2016 saakka.

4.4. Aineiston analysointi

Tutkimuksessamme on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tavoitteena on käsitteitä yhdistämällä saada vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi perustuu päättelyyn sekä tulkintaan, sillä aineistosta edetään käsitteelliseen näkemykseen tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112.) Jotta haastatteluja voidaan analysoida, tulee haastatteluaineisto litteroida. Litterointi tarkoittaa haastatteluaineiston saattamista sellaiseen muotoon, että sitä voidaan tutkia. Tekstimuodossa oleva aineisto toimii lähtökohtana sisällönanalyysille. (Vilka 2015, 137.) Litteroinnin jälkeen perehdyimme syvemmin haastatteluidemme sisältöön. Otimme käyttöön värikoodit kullekin teemalle hahmottaaksemme paremmin kutakin teemaa koskevan olennaisen tiedon. Näin saimme karsittua haastatteluaineistostamme teemojemme kannalta epäolennaisen tiedon pois.

Värilliset virkkeet kokosimme yhteen teemoittain. Vaikka haastattelumme etenivät teemoittain järjestyksessä, keskusteltaessa teemat kuitenkin hieman sekoittuivat keskenään. Tästä syystä piti kiinnittää huomiota siihen, että värjätyt kommentit vastasivat oikeaa teemaansa. Koottuamme yhteen värilliset virkkeet teemojen mukaan, aloitimme aineiston redusoinnin eli pelkistämisen. Tiivistimme haastatteluaineistomme informaation tekemällä alkuperäisilmauksista pelkistettyjä ilmauksia. Sen jälkeen siirryimme yhteen koottujen pelkistettyjen ilmausten klusterointiin eli ryhmittelyyn. Ryhmittelimme pelkistetyt ilmaukset alaluokiksi, jotka nimettiin sisältöjä kuvaavilla käsitteillä. Klusteroinnin katsotaan olevan osa abstrahointia, joka tarkoittaa tutkimuksen kannalta oleellisen tiedon erottamista sekä sen teoreettista käsitteellistämistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109—111.) Syntyneet alaluokat kokosimme pääluokiksi niitä parhaiten kuvaavien teoreettisten käsitteiden alle. Aineistomme redusoinnin, klusteroinnin ja abstrahoinnin havainnollistamiseksi löytyy taulukko (taulukko 1) seuraavalta sivulta.

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston redusoinnista, klusteroinnista ja abstrahoinnista

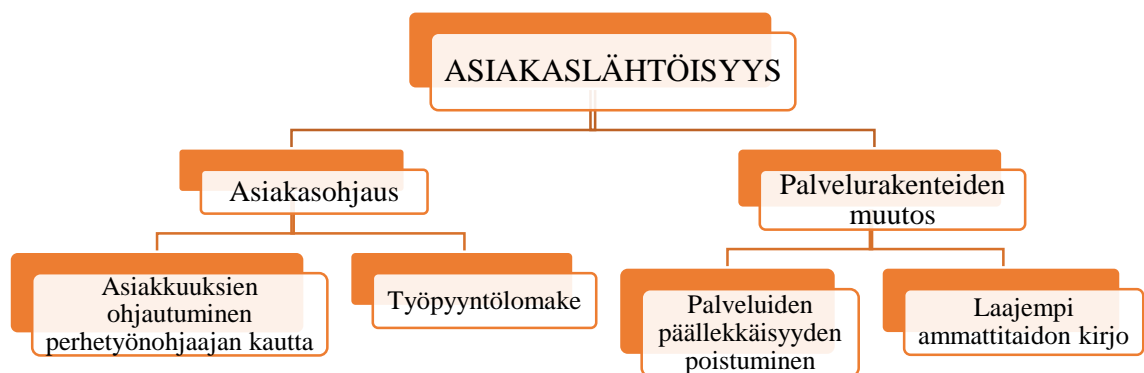
| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistetty ilmaus | Alaluokka | Yläluokka |
|---|--|-----------------|---------------|
| Tulee se, missä on että tän ja tän niminen ja ikä ja suurin piirtein jo mitä työllä haetaan. Niin se on niinku selkeempi | Työpyyntölomake edistää asiakkaan tilanteen jäsentämistä | Työpyyntölomake | Asiakasohjaus |
| Ja sitten hänelle, joka sit jakaa niitä tehtäviä niin kyllähän hän pystyy vähän priorisoimaan siitä ja saa vähän sit sisällöstä kiinni siitä, että mahdollisesti minkä tyyppistä palvelua ja ketä hän sitten työntekijöiksi laittaa | Työpyyntölomake asiakasohjauksen sekä osaamisen hyödyntämisen apuvälineenä | | |
| Työpyyntölomake sinänsä oli hyvä. Sehän oli niinku, ehkä auttaa sitä niinku, se on apuväline, joka auttaa siinä niinku sitten selvittämään niitä tarpeita | Työpyyntölomake asiakkaan tarpeiden selvittäjänä | | |
| Ja se varmaan siinä mielessä, että sit niille jotka päättää siitä palvelusta niin toimi tosi hyvin | Työpyyntölomake palvelusta päättävän työvälineenä | | |

5 LASTENSUOJELUN PERHETYÖN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA PILOTISTA

Tässä luvussa käsittelemme tutkimuksemme haastatteluihin perustuvia tuloksia. Tulokset on jaoteltu haastattelurunkoa mukaillen kolmeen teemaan. Teemakohtaisten tulosten esittelyiden jälkeen tuomme näkyväksi työntekijöiden ajatuksia työn kehittämistarpeista tulevaisuudessa.

5.1. Asiakslähtöisyys

Haastatteluissa korostui, että Pilotissa esiintyneet asiakslähtöisyyttä tukevat käytännöt liittyivät eritoten *asiakasohjaukseen* sekä *palvelurakenteissa tapahtuneeseen muutokseen*. Alla oleva kuvio (kuvio 1) kuvastaa asiakasohjauksen sekä palvelurakenteiden muutoksen jakaantumista pienempiin asiakslähtöisyyttä lisääviin käytänteisiin. Seuraavaksi avaamme haastattelujen tuloksia ensin asiakasohjauksen ja sitten palvelurakenteiden muutoksen näkökulmasta.



KUVIO 1. Asiakslähtöisyyttä tukevat käytännöt

Asiakkaiden ohjautuminen suunnitelmallisesti oikeanlaisiin palveluihin on asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta keskeistä. Työntekijät kokivat asiakasohjauksen kehittyneen Pilotin aikana. Asiakasohjauksen kehitykseen vaikuttivat *asiakkuuksien ohjautuminen perhetyönohjaajan kautta sekä työpyyntölomakkeen käyttöönotto*.

Ennen Pilotti-hankkeen alkua perhetyön ja ohjaustyön asiakkaat ohjautuivat palvelun piiriin eri tavoin. Perhetyössä uudet asiakkuudet ohjautuivat perhetyöntekijöille esimiehen välityksellä. Ohjaustyössä puolestaan sosiaalityöntekijät saattoivat ottaa yhteyttä sähköpostitse suoraan ohjaajiin tai vastaavalla ohjaajalla ei ollut aikaa ennalta perehtyä asiakkuuksiin. Pilotin myötä käytäntö yhtenäistyi ja kaikki *asiakkuudet ohjautuivat lähiesimiehen eli perhetyönohjaajan kautta*. Perhetyönohjaaja perehtyi etukäteen uusiin asiakastapauksiin. Tämä mahdollisti perhetyön suunnitelmallisen hyödyntämisen, sillä perhetyönohjaajalla oli mahdollisuus hyödyntää työntekijöiden vahvuuksia sekä erityisosaimista kohdennetusti asiakkaiden tarpeisiin vastaamiseksi.

...tietysti niinku kehitystä varmaan siinä, että mitenkä asiakkuudet tulee, et ne tuli sitten loppuvaiheessa käytännössä kaikki mun kautta ja mää kävin sitä semmosta keskustelua ja mietintää, että miten tähän pystys vastaan ja ketkä tähän pystys...

Haastatteluissa ilmeni, että perhetyönohjaajan vastuurooli asiakasohjauksessa oli paikoin epäselvä. Tämä johtui pääsääntöisesti ohjaus- ja perhetyön työkulttuurieroista. Ohjaustyössä työntekijät olivat tottuneet ottamaan vastuuta uusien asiakkuuksien arvioinnissa ja vastaanottamisessa. Perhetyössä sen sijaan oli totuttu esimiesjohtoiseen asiakasohjaukseen. Erilaiset tottumukset asiakasohjauksen toteutumisesta vaikuttivat siihen, miten työntekijät suhtautuivat esimiesjohtoiseen asiakasohjaukseen.

...oltais niinku enemmän ehditty miettimään yhdessä, ennen kuin kukaan lähtee paukkaamaan siihen -- tuntui, ettei saatu kyseenalaistaakaan et niinku niitä vaan tuli niitä asiakkuuksia...

...perhetyössähän siis niin meille tuli aikasemmin niin asiakkaat aina samalla lailla esimiehen kautta -- siinä ei muuttunu niinku meillä mikään.

Kahden eri työmuodon yhdistäminen ja yhteisen lähiesimiehen alaisuuteen siirtyminen helpottivat sosiaalityöntekijöitä tehtävässään hakea palvelua asiakkaalle. Perhe- ja oh-

jaustyön yhdistyminen yhdeksi palveluksi selkiytti palvelun työnkuvaa sosiaalityöntekijöille. Pilotin myötä sosiaalityöntekijät pystyivät hakemaan yhtä palvelua lapsen iästä riippumatta ja saamaan perheelle heidän tarpeisiinsa vastaavaa palvelua.

Et kyllähän se helpotti. Kun se, että sosiaalityöntekijän ei tarvinnu tietää siitä, että tuolla tehdään enemmän pienten lasten kanssa, tuolla isompien. Vaan siinä oli yks esimies, joka selkeesti niinku ohjas sitä palvelua.

Pilotin alkuvaiheessa otettiin käyttöön *työpyyntölomake*. Työpyyntölomakkeen avulla sosiaalityöntekijät hakivat palvelua asiakasperheilleen. Sosiaalityöntekijät jäsensivät työpyyntölomakkeeseen asiakkaan tilanteen ja tarpeet sekä pohtivat halutun työn tavoitteita. Työpyyntölomakkeen täyttäminen lisäsi sosiaalityöntekijöiden byrokratiaa. Tästä huolimatta sen nähtiin kuitenkin lisäävän työn tavoitteellisuutta, sillä sosiaalityöntekijät joutuivat aiempaa tarkemmin määrittelemään, miksi työtä haetaan ja millaista muutosta sillä pyritään saavuttamaan.

No tietysti niinku tarpeet: sen asiakkaan tarpeet ja -- tavoitteita, et mihin, minkälaisiin niinku tällasiin niinku konkreettisempiin ongelmiin toivotaan muutosta ja millä tavalla sitten ehkä työssä niin pystytään vastaamaan...

Haastateltavien mukaan työpyyntölomake toimi hyvänä asiakasohjauksen apuvälineenä niin palvelua hakevalle kuin palvelusta päättävälle. Sosiaalityöntekijän laatima työpyyntölomake helpotti perhetyönohjaajan perehtymistä perhetyötä tarvitseviin asiakkaisiin. Tämä mahdollisti perhetyön osaamisen suunnitelmallisen hyödyntämisen ja keskustelun sekä tarkennuksen palvelun ja asiakkaan tarpeen kohtaamisesta.

...koska siinä tietysti jo kun sitä tekee, niin sä vedät yhteen sitä asiaa, kiteytät, ja joudut vähän miettiin niitä tavoitteita sillä hetkellä mitä on tiedossa -- ja sitten hänelle, joka sit jakaa niitä tehtäviä niin kyllähän hän pystyy vähän priorisoimaan siitä ja saa vähän sit sisällöstä kiinni sitä, että mahdollisesti minkä tyyppistä palvelua ja ketä hän sitten työntekijöiksi laittaa.

...se on apuväline, joka auttaa siinä niinku sitten selvittämään niitä tarpeita. Et se oli aika selkeä. Ja se varmaan siinä mielessä, että sit niille jotka päättää siitä palvelusta niin toimi hyvin.

Haastatteluissa korostui, että asiakaslähtöisyyden lisääntyminen Pilotin aikana keskittyi suurilta osin *palveluiden rakenteelliseen muutokseen*. Kuten kuvio (kuvio 1) Asiakasläh-

töisyyttä tukevista käytännöistä osoittaa, työntekijät näkivät palvelurakenteissa tapahtuneen muutoksen edistäneen palvelun asiakaslähtöisyyttä. Palvelurakenteiden muutos tarkoitti käytännössä kahden työmuodon yhdistymistä. Yhdistymisen seurauksena *ammattitaidon kirjo laajeni sekä palveluiden päällekkäisyydet poistuivat*.

...perheet on niin monenlaisia ja on usein sitten isoja perheitä, missä on niinku useamman ikästä lasta niin sit just et yhdistää se työ sillai, ettei tarvi olla kahta eri työtä, että jos siellä on asiakkuudessa se pieni vauva ja se teini-ikäinen, niin -- selkiytyis sit justin niinku asiakkaalle, ettei tarvi niinku hirveen montaa eri palveluu ja hirveen montaa eri palaverii ja alotusneuvottelua, et se on se yks palvelu vaan siinä, mutta vastaa niinku useampaan eri tarpeeseen...

Lastensuojelun perhe- ja ohjaustyön yhdistymisen seurauksena asiakaskunnan ikäkauma kasvoi kattamaan kaikki lapsiperheet. Yhdistämällä nämä työmuodot pystyttiin yhtenäistämään niiden tavoitteet sekä *purkamaan palveluiden päällekkäisyyksiä*. Haastattelvat näkivät, että työmuotojen yhdistymisen myötä palvelu selkiytyi asiakkaille. Asiakkaiden ei enää tarvinnut vastaanottaa kahta erillistä palvelua.

Elikkä kun oli kaks eri ammattiryhmää, jotka oli tavallaan hallinnollisesti eri esimiesten alaisuudessa, niin perheessä saattoi käydä työntekijä molemmista ammattiryhmistä eri aikaan. Ja se ei missään nimessä ole asiakaslähtöistä. Silloin ei oo yhteistä tavoitetta työskentelyllä. Se on ennemminkin hämmäntävää kuin asiakasta auttavaa.

Pilotin aikana lastensuojelun perhetyössä koottiin saman palvelun alle niin perhetyön osaaminen pienten lasten ja heidän perheidensä kanssa työskentelystä kuin ohjaajien osaaminen vastaavasti vanhempien lasten ja heidän perheidensä kanssa työskentelystä. Työntekijöiden erilaisten kokemustajustojen koettiin rikastuttavan työskentelyä. Työntekijöiden kesken jaettiin omiin kokemuksiin pohjautuvaa sekä erilaisiin työmenetelmiin liittyvää osaamista. *Laajemman ammatillisen osaamisen* nähtiin lisäävän asiakaslähtöisyyttä, kun asiakkaiden tarpeisiin pystyttiin näin ollen vastaamaan monipuolisemmin.

...Pilotissakin se, että kun on vähän niinku kahdesta kulttuurista tulevaa palvelua -- että oli sitä, joka oli ollut semmosta niinku konkreettista käytännönapua, sitten oli sitä, joka oli semmosta niinku keskustelemaa vaikuttamista niinku karusti yleistettynä. Niin kun ne kohtaa, niin sieltä voitiin sitten kattoo, että mikä palvelee mitäkin...

...aikasemmin perhetyötä tekevät perhetyöntekijät ja sitten aikasemmin lastensuojelun ohjaustyötä tekevät yhdistivät voimavaransa ja siinä oli niinku etuna se, että toisilla oli enempi kokemusta pienten lasten perheiden kanssa

työskentelystä ja toisilla sitten enempi kokemusta vanhempien lasten ja perheiden kanssa työskentelystä...

Pilotin mukanaan tuomat muutokset eivät haastateltavien mukaan niinkään vaikuttaneet siihen, kuinka asiakkaita kohdataan. Heidän mukaansa asiakkaita on kohdattu ja kuultu yhtälailla myös ennen Pilottia. Kuitenkin asiakastapaamisten järjestäminen asiakaslähtöisemmin kehittyi eri työmuotojen ja heidän asiakaskuntiensa törmätessä. Etenkin perheytyössä oli totuttu järjestämään tapaamiset arkisin virka-aikaan, joka osaltaan selittyy pikukulapsiperheiden arjen aikatauluilla. Ohjaustyössä puolestaan ei ollut tavatonta, että asiakastapaamisia järjestettiin myös iltaisin ja viikonloppuisin vanhempien työn ja lasten koulunkäynnin puitteissa.

Se esimerkiksi, et me oltiin avotyössä tehty enemmän iltapainotteista ja sit meillä oli niitä viikonloppuja niin tuntu, että tässä perheytyössä ne oli tottunu aika paljon tekeen kahdeksasta neljään -- tosin he kyllä huomasivat, ettei se toimi että kun on paljon kouluikäisiä lapsia ja työssäkäyviä vanhempia...

Pilotissa, kuten muutoshankkeissa yleensäkin, perustyön lisäksi aikaa kului yhteistyön ja työtapojen uudelleen järjestämiseen. Kuitenkin asiakastyö edellyttää, että työntekijällä on riittävästi aikaa luoda luottamuksellinen kumppanuussuhde asiakkaaseen. Osa haastateltavista näkikin, että Pilotin mukanaan tuoma muutos vaikutti asiakaslähtöisen työn toteutumiseen etenkin hankkeen alkuaikoina.

...ja sit Pilotti toi muutoksen, ni muutoksessa aina tapahtuu niin, et jollain tavalla sitä aikaa hukkaantuu sellaseen muutostyönjuttuihin -- varsinkin alkuvaiheessa niinku Pilottia tietysti.

Osa työntekijöistä koki, että suuret asiakasmäärät hankaloittivat työntekijöiden osaamisen hyödyntämistä. Perheeseen ei aina pystytty ohjaamaan niitä työntekijöitä, joiden osaaminen ja ammatillinen kokemus olisi parhaiten kohdannut perheen tarpeet. Esteenä osaamisen hyödyntämiselle toimivat kalenteritekniset seikat. Joissain tapauksissa asiakkaat ohjautuivat työntekijöille sen mukaan, kenellä oli päättyviä asiakkuuksia ja näin ollen vapautuvaa aikaa kalenterissa uusien asiakkuuksien vastaanottamiseksi.

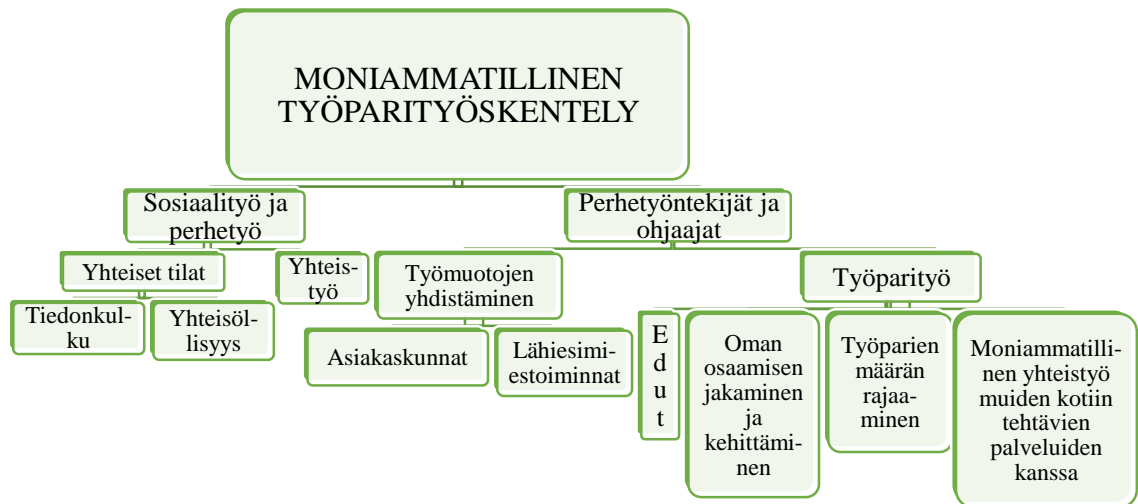
...työtilanne siinä jatku samanlaisena, että ne otti perheet joilla oli tilaa, eikä ne jotka oli sopivimpia siihen työskentelyyn tai jolla olis ollu semmosta osaamista, mitä ois siinä osattu hyödyntää enemmän...

...on niitä käytännön ongelmia justiin, esim. kalenteritekniisiä juttuja -- usein on, että se työpari ottaa, jolla nyt vaan on tilaa -- saattaa olla se tilanne just, että ei oo muilla tilaa, kun justiin tällä, joka on aina tehnyt vaan teinien kanssa ja sit se joutuiskin meneen johonkin vauvaperheeseen...

Yhtenä asiakaslähtöisyyttä tukevana käytäntönä työntekijöiden keskuudessa nähtiin työparityöskentely. Työntekijät kokivat, että työparityöskentely tukee tehtävää asiakastyötä. Työparityöskentelyn nähtiin olevan asiakkaan etu ja näin ollen edistävän toiminnan asiakaslähtöisyyttä. Seuraavassa luvussa eritellään tarkemmin työparityöskentelyssä nähtyjä etuja sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta.

5.2. Moniammatillinen työparityöskentely

Lähtökohtaisesti Pilotin yhtenä moniammatillisuutta lisäävänä tavoitteena ohjaus- ja perhetyön yhdistymisen lisäksi oli luoda saumattomampaa yhteistyötä laitosten kotiin tehtävän perhetyön kanssa (Tampereen kaupunki 2013a). Haastatteluissa työntekijät kokivat Pilotin aikaisen *moniammatillisen työparityöskentelyn* kuitenkin jakautuvan niin *sosiaalityön ja perhetyön* väliseen yhteistyöhön kuin *perhetyöntekijöiden ja ohjaajien* väliseen työparityöskentelyyn, kuten seuraavalla sivulle oleva kuvio (kuvio 2) osoittaa. Haastattelut kertoivat, että työpariuksia muihin yksiköihin ei juurikaan syntynyt Pilotin aikana. Seuraavaksi kuvaamme työntekijöiden kokemuksia sosiaalityön ja perhetyön välisestä yhteistyöstä sekä perhetyöntekijöiden ja ohjaajien välisestä työparityöskentelystä.



KUVIO 2. Kokemuksia moniammatillisesta työparityöskentelystä

Haastatteluissa ilmeni, että sosiaalityöntekijöiden ja perhetyön työntekijöiden välinen yhteistyö syveni Pilotin aikana. Haastateltavat kokivat, että muutto Tipotien sosiaali- ja terveysasemalle *yhteisiin tiloihin* edisti sosiaalityön ja perhetyön välistä yhteistyötä. Saman käytävän varrella työskenteleminen ja yhteisen taukotilan jakaminen lisäsivät haastateltavien mukaan sosiaalityön ja perhetyön välistä vuorovaikutusta. Epävirallisten kohtaamisten lisääntyminen auttoi työntekijöitä tutustumaan toisiinsa ja heidän keskinäinen vuorovaikutus muuttui aiempaa luontevammaksi.

...Pilotin vahvuuksia oli justiin se, että me oltiin sosiaalityöntekijöiden kaa samassa rakennuksessa ja samalla käytävällä -- se helpotti siis huomattavasti jotenkin sitä prosessia...

Työntekijöiden mukaan yhteiset tilat paransivat sosiaalityön ja perhetyön välistä *tiedonkulkua*. Perhetyöntekijät ja ohjaajat kokivat, että kynnys ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijöihin madaltui. Aiemmin työntekijä saattoi itsekseen pohtia, onko asiakasta koskeva asia

riittävän merkittävä sosiaalityöntekijän näkökulmasta, jotta yhteydenotto esimerkiksi puhelimitse olisi perusteltua. Yhteiset tilat mahdollistivat sen, että työntekijä saattoi helposti poiketa sosiaalityöntekijän juttusilla, joten kynnys konsultoida sosiaalityöntekijää madaltui. Tiedonkulun välineenä ei enää välttämättä tarvinnut käyttää esimerkiksi sähköpostia, vaan tietoa voitiin jakaa kasvotusten. Kasvotusten tapahtuva tiedonvaihto koettiin mutkattomampana yhteydenpitokeinona, kun taas esimerkiksi sähköpostitse tapahtuvan tiedonvaihdon koettiin vaativan enemmän aikaa ja pysähtymistä asian äärelle.

...sit kun oltiin siel samalla käytävällä ja tultiin tutuks just ihan niinku kahvihuoneessa -- se vaan on niin paljon helpompaa ihan oikeesti justin se, et sit sun on helppo et jos joku asiakasjuttu pohdituttaa niin sit sä näät sen siinä käytävällä, että: ai hei, mulla olikin muuten asiaa, onks hetki aikaa? Ja siinä se tiedonkulku toimi kyl tosi hyvin...

...Ja se tiedonsaanti ja -vaihtaminen onnistu sit ihan vaan kahvipöydässä, et siellä vähän tätä ja näin -- aikaisemmin mietin, et millon soitan. Soitanko soittoaikana, viekö aikaa asiakkailta soittoaikoina ja näin. Et se yhteydenotto oli silloin haastavampaa ja monesti se jäi sen takii tekemättä. Et enemmän sitä tuli sitä vuorovaikutusta ja jakamista siitä asiakaskeisistä...

...se ottaa oman aikansa, kun sä istut siihen koneelle kirjottaa sitä sähköpostiviestiä tai soittaa ja sossuja nyt ei aina saa puhelimella kiinni just, että se on haastavaa. Niin se yhteydenpito jää kyllä tosi minimiin ja sit sä keskenään pohdit, että tota joo no tää on nyt tällanen kyl aika pieni asia...

Haastateltavat kokivat, että yhteisten tilojen jakaminen sekä kaikkien Pilotin työntekijöiden yhteiset kehittämispäivät lisäsivät yhteisöllisyyttä sosiaalityöntekijöiden ja perhetyön keskuudessa. Perhetyössä koettiin, että sosiaalityöntekijöiden luottamus ja tuki perhetyötä kohtaan kasvoi hankkeen aikana. Lähiesimiesten työskentelyllä oli oma merkityksensä yhteisöllisyyden kasvun kannalta.

...ehkä sosiaalityöntekijätkin oli vähän enemmän kartalla, et mitä me tehdään ja saatiin me sieltä sit tukee et joo joo tähän malliin vaan.

...siinä tuli enemmän sitä, että kun me nyt kaikki olemme Pilottia ja kun hekin ovat niin. Ja sit se, että meillä oli niitä semmosia yhteisiä tapaamisia, että kaikki tapas kaikkia – Ja sit se, että mä koin et meille tuli enemmän niinku sitä luottoa sieltä sossuilta niinku sen mukana...

Haastatteluissa ilmeni, että sosiaalityön ja perhetyön välinen yhteistyö kehittyi Pilotin aikana paitsi yksittäisten työntekijöiden keskuudessa niin myös lähiesimiestyön tasolla. Hankkeen aikana etsittiin uudenlaisia tapoja lisätä sosiaali- ja perhetyön välistä yhteis-

työtä. Haastatteluiden mukaan johtava sosiaalityöntekijä ja perhetyön lähiesimies pyrkivät rakentamaan ja ylläpitämään yhteistyötä sekä tekemään asioita yhdessä. Esimiesten välisen yhteistyön ylläpitäminen rakentui aktiivisesta vuorovaikutuksesta sekä perhetyönohjaajan osallistumisesta sosiaalityöntiimeihin.

Mut mä aattelen, et kaiken kaikkiaan se Pilotti ja se, että oltiin tässä kumminkin nyt puoltoista vuotta reilusti samalla käytävällä, niin se antoi hyvän pohjan yhteistyölle. Että siinä tuli niinkun osa porukasta hyvin tutuksi.

...ainakin jossain vaiheessa me siirryttiin siihen, että perhetyönohjaaja oli tiiviimmin mukana. Ja nythän perhetyönohjaaja itse asiassa on joka maanantai sosiaalityöntiimeissä...

Haastateltavat kokivat, että perhetyön ja ohjaustyön yhdistämisessä yhdistyi paitsi kaksi erilaista työmuotoa niin myös kaksi erilaista toimintakulttuuria. Työmuotoja erottivat erilaiset asiakaskunnat, työtavat ja –menetelmät sekä eroavaisuudet lähiesimiestyössä. Eri-laisten toimintatapojen ja tottumusten yhteensovittaminen hankkeen alussa oli haastateltavien mukaan haastavaa. Työntekijöiden kokemuksen mukaan tapa, jolla heidät yhdistettiin, ei tukenut työntekijöiden ryhmäytymistä ja se nostatti esiin negatiivisiakin asenteita. Haastateltavat olisivat toivoneet, että muutosprosessissa olisi varattu enemmän aikaa uusiin työtovereihin tutustumiseen sekä ryhmäytymiseen. Haastatteluissa ilmeni, että esimerkiksi yhteisen kouluttautumisen myötä rakentuva yhteinen kieli tai asiakastyötehtävien pohtiminen yhdessä olisi voinut edistää ryhmien yhteensulautumista.

...ja tietysti Pilotin aikana se anto jonkin verran ja jonkin verran se oli aika rankkaakin -- kun kaks vahvaa kulttuuria, että me ollaan toimittu näin, kohtaa ja jos ne on erilaiset niin siinä helposti tulee ristiriitatilanne ja toisille kokemus, et oonks mä tehny väärin kun toi on tehny aina noin...

...niitä asiakastyötehtävien tai semmosten pohtiminen yhdessä niin se helpottais sitä ja sä oppisit tunteen ne. En mä tarkota, että mun täytyis kaikki ihmisestä tietää, sen henkilökohtaset asiat tai semmoset, vaan että mä oppisin tuntemaan sen ja tietäsin vähän sen tapaa ajatella tai mieltä asioita.

...et semmosta yhteistä aikaa oikeesti. Ja tutustua ja sen ohella mieltä jotain asiakaskeissiiä tai jotakin asiaa, et miten lähetään tekeen.

...me ollaan saatu niitä avotyössä niitä pitkiä koulutuksia ja on ollu melkein kaikilla sama. Ne on kuitenkin tuonu meille semmosta yhteistä kieltä ja yhteistä niinkun -- ymmärrystä...

Ennen Pilottia työmuotojen *asiakaskuntia* erottivat lasten iät. Kun perhetyössä oli työskennelty alle kouluikäisten lasten kanssa, oli ohjaustyössä totuttu työskentelemään kouluikäisten lasten ja nuorten kanssa. Lasten ikäjakaumista johtuen perhe- ja ohjaustyöllä oli käytössä erilaisia työtapoja sekä –menetelmiä. (Tampereen kaupunki 2013b, c.) Haastateltavat kertoivat, että työmuotojen yhdistämisen myötä myös asiakaskunnat yhdistyivät. Asiakaskuntien yhdistymisen myötä saattoi esimerkiksi pikkulapsiperheeseen lähteä työparina ohjaaja ja perhetyöntekijä, jolloin työskentelyssä voitiin hyödyntää kahdenlaista osaamista. Ohjaaja toi työskentelyyn omanlaista osaamistaan ja sai kokemusta pienten lasten ja heidän perheiden kanssa työskentelystä.

...mikä vähän muuttu oli se, että niinku ohjaustyöltä tuli mukanaan vanhemmat asiakkaat.

Haastatteluissa kävi ilmi, että perhe- ja ohjaustyön *lähiesimiestoiminnat* erosivat toisistaan. Osa haastateltavista kertoi, että ennen Pilottia perhetyössä oli ollut vahva esimiesjohtoisuus. Tämä oli näkynyt siten, että perhetyönohjaajalla oli ollut vahva rooli työn suunnittelussa. Ohjaustyössä taas työntekijät olivat tottuneet työskentelemään enemmän itseohjautuvasti. Perhetyöllä oli totuttu hallinnolliseen esimieheen, kun taas ohjaustyön esimies teki asiakastyötä esimiestyön ohella.

...jotenkin oon kokenut, et se johtamistapa on ollut niin erilainen kuin meillä -- että se on ollut semmosta ylhäältä johdettavaa ja meillä on aina ollu esimies, joka on niinku myös siinä ohella tehnyt sitä työtä. Et nyt oli mulla ihan ensimmäinen kokemus siitä, et mulla on tällöinen hallinnollinen esimies...

...huomas, että nämä työroolit oli ollu erilaisia. Et mun tulkinta on se, että ohjaustyössä, avotyössä, on tehty aikasempi enempi itseohjautuvasti ja asiakaslähtöisesti.

Kaikki haastateltavat korostivat *työparityön* tärkeyttä. Haastateltavat kokivat Pilotin aikaisen työparityöskentelyn edistäneen moninäkökulmaisuuksi asiakastyössä. Eri työorientaatioilla varustettujen työntekijöiden osaaminen saatiin työparityöskentelyn avulla hyödynnettyä asiakasperheiden hyväksi. Erilaisten kokemus- ja ammattitaustojen ansiosta työntekijät kykenivät yhdessä tekemään laaja-alaisempia huomioita asiakaskohtauksissa sekä löytämään useampia mahdollisia tapoja saavuttaa työskentelyn tavoitteita.

...että jos oli pienempiä lapsia ja isompia lapsia niin sitten se oli tietysti luonnollista, että kyllä sitä pohdittiin, että jos perhetyöntekijä ja ohjaaja menee. Että kyllä tällaisia järkeviä ratkasuja tehtiinkin.

Haastatteluissa ilmeni työparityöskentelyllä olevan monia etuja, joista hyötyvät niin asiakkaat kuin työntekijätkin. Työntekijät kokivat työparityöskentelyn edistävän työntekijöiden työturvallisuutta sekä työssäjaksamista. Asiakkaiden tilanteiden ollessa aina vain haasteellisempia, asiakaskäyntien purkamisen työparin kanssa koettiin tukevan työssäjaksamista. Työntekijät kertoivat refleктоivansa työparin kanssa asiakaskäyntejä heti käyntien jälkeen.

...tuntuu, että perheet ja perheiden ongelmat vaan hankaloituu -- et se tarkoittaa, että entistä vaativampia asiakkaita niin tota kyllä semmonen niinku täytyis säilyttää, että siinä olis se työpari ja se, että sitä reflektointia ja kaikkee pystyis siinä työskentelyssä tekeen, koska sit musta tuntuu et ihmiset uupuu ja samalla se on sen asiakkaan hyöty, että se saisi sitä mahdollisimman hyvää palvelua.

...työssäjaksamisen kannalta se on niinku ihan ehdoton, että koska on kuitenkin niin vaikealla kentällä työskennellään, on niin isoja ja vaikeita asioita, että se oikeesti se työnpurku on ihan ehdoton juttu sun oman jaksamisen kannalta, et sä saat ne purettua, ettei ne prosessit jää sun päähän pyörimään sitten iltaisin...

Työntekijät kokivat työparityöskentelyn edistävän niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin oikeusturvaa. Kahden työntekijän ollessa paikalla ei ajauduta sellaisiin ristiriitatilanteisiin, joissa työntekijä ja asiakas ovat sana sanaa vastaan. Haastateltavien kokemuksen mukaan kahden työntekijän läsnäolo asiakaskohtaamisten aikana tuo lisää tilaa havainnointiin ja vuorovaikutukseen. Työntekijöiden kokemuksen mukaan eri työntekijät voivat kiinnittää huomiota erilaisiin seikkoihin ja tällöin työpari saavuttaa laajemman näkökulman asiakkaan asioista. Lisäksi toisen työntekijän keskustellessa asiakkaan kanssa jää toiselle työntekijällä enemmän aikaa tehdä huomioita ja esittää tarkentavia kysymyksiä.

...että on varmaa, et kahet silmät ja kahet korvat kuulemassa -- jos tulee joku vastakkainasettelu, niin jos sä oot yksin niin sitten se on niinkun sana sanaa vastaan, että jos asiakas sanoo näin, niin sit sulla on aina se työpari, joka voi varmistaa...

Jos sä oot yksin ja asiakas sanoo, että sä oot näin sanonut, niin kukaan sitä ei voi sitten todistaa...

...jos tavataan vaikka koko perhettä, niin sä oot yksin siinä tosi pulassa, jos on iso perhe. Ja tota siitä jää varmaan monta havainnointia tekemättä tai

monta hyvää kysymystä kysymättä, kun on niinku focus vaan, että miten mä hallitsen tän tilanteen ja mitä mä seuraavaks kysyn. Niin sit kun sulla on se työpari, niin se voi aina palata sit, et hei sä vastasit äskön noin, että mitä sä tolla tarkoitat tai mitä sä aattelit ja näin.

Et sitä pystyy rytmittämään sitä kohtaamista ja sit tavallaan toinen puhuu, toinen enempi kuuntelee -- et kun menee kaks työntekijää, niin siinä helposti tulee siihen työhön lisää tilaa, vaikka menee enempi ihmisiä...

...työntekijä voi tosiaan kiinnittää vähän erilaisiin juttuihin huomiota, tai niinku havainnoida vähän eri tai niinku just sellasia, mitä toiselta voi jäädä huomaamatta...

Työparityöskentelyn eräänä etuna koettiin työn reflektoinnin mahdollisuus työparin kanssa. Haastateltavien mukaan työparin kanssa reflektoinnin nähtiin tukevan niin työsjaksamista kuin työn suunnitteluakin. Reflektoinnin yhteydessä työntekijät kertoivat arvioivansa ja suunnittelevansa asiakasprosessia. Työparin kanssa reflektoidessa työntekijät kertoivat myös peilaavansa omaa työskentelyään sekä omia näkemyksiään.

...se on niinku siinä aina asiakastapaamisen jälkeen niinku hyvä sitten, kun pääsee niinku refleктоimaan sitä tapaamista, että mitä siinä tuli puheeksi ja sitten niinku tehdä sitä arvioita, että mitä kannattaa ehkä jatkossa...

...ei vaan se purkaminen, vaan sit just se reflektointi siinä ja sit se pohtiminen, että mietitään, suunnitellaan miten sitä niin, että siinä kyl kehittyy sitten se työskentely, kun sitä pääsee niinku miettiin ja pohtiin...

...voi niinku yhdessä pohtia ja että tavallaan työntekijä tekee vaan näin ja sitten sillä ei oo mitään peiliä, millä se vois peilata sitä omaa työskentelyä tai löytää uusia näkökulmia siihen työskentelyyn...

Haastateltavat kokivat, että työparityöskentelyn keinoin voidaan saavuttaa paitsi laajempaa ammatillista näkemystä myös hyödyntää eri-ikäisiä sekä eri sukupuolta olevia työpareja asiakastyössä. Työntekijöiden mukaan eri kokemusmaailmoista käsin asiakkaan tilannetta tarkastelevat työntekijät rikastuttavat työskentelyä asiakkaan kanssa. Erilaisten ajattelutapojen koettiin tuovan myös lisää vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia toteuttaa työtä.

...et kaks samoin ajatuksin työskentelevää ihmistä kun menee perheeseen, niin siitä ei kyllä voi olla hyötyä. Sen sijaan, jos kaks vähän eri tavalla ajattelevaa menee, niin se tuo huomattavasti enempi vaihtoehtosuutta, näkökulmia asiakkaalle.

...Esimerkiks se, että mikä ero on sillä et sulla on miestyöpari. Niin se oli jo niinku jossain perheissä se oli niinku hyvin sellanen ratkaseva asia. Et jos siä oli joku isä -- niin se vähän pehmensi, että tänne tulee joku mies.

Että siinä vois olla jopa sellanen ajatus, että mennään niinku nuorempi ja vanhempi työntekijä -- tai mies/nais -työpari...

Yhtenä Pilotti-hankkeen tavoitteena oli työntekijöiden *oman osaamisen jakaminen ja kehittäminen* (Tampereen kaupunki 2013 a). Haastatteluissa ilmeni, että oman osaamisen kehittämistä ja jakamista tapahtui asiakas- ja työparityön sekä yhteisten kehittämispäivien kautta. Eri työmuodoista tulevien työntekijöiden välisen työparityöskentelyn koettiin luoneen mahdollisuuksia ottaa oppia toisen käyttämistä työtavoista ja – menetelmistä. Haastateltavat kokivat, että kaikilla työntekijöillä on omat vahvuudet sekä erityisosaamiset, joita voidaan hyödyntää niin työparityöskentelyssä kuin koko tiimin kesken.

...kun tekee työparin kanssa niin oppii aina siinä asiakastilanteessa niitä asioita. Et kyllä parhaiten opin ite ainakin sillain, että tota ne tulee eläväksi siinä -- niin sanottua tiedollista osaamista, joka tulee niinku kokemuksesta ja näkemyksestä, niin sitähan tietysti on aina mahdollista tämmösissä tiimi-palavereissa ja muissa sitten jakaa...

...asiakastyön ja työparityön ja sen, että näkee miten toinen toimii, niin sitä kautta. Osittain sitten yhteisten kehittämispäivien ja muitten vastaavien kautta...

...kaikilla on ne omat vahvuudet ja kyl sitä kautta sitten sitä siellä työporukan sisällä sitten aina sitä niitä jakaa...

Ehkä semmosta just rohkeutta ottaa asiakkaiden kanssa puheeksi ääneen ja tuoda niitä kunnioittavalla tavalla niitä ikäviäkin asioita – sieltä toiselta puolelta mä sain just niitä semmosia käytännön työn vinkkejä.

Haastatteluissa ilmeni, että Pilotissa pyrittiin muodostamaan työpareja myös keskenään erilaista osaamista omaavista työntekijöistä. Haastattelujen mukaan työpariuteen saattoi lähteä työntekijä, jolla on vahvaa perheen erityistarpeisiin vastaavaa osaamista sekä työntekijä, jolla ei välttämättä ollut vastaavaa kokemusta. Työntekijöiden mukaan eri työmuotojen yhdistämisestä seurannut asiakaskunnan muutos toi mukanaan uudenlaisia haasteita. Näihin haasteisiin vastatakseen työparin toisella osapuolella oli vahva kokemus ja toisella uudenlaista näkökulmaa työskentelyyn.

Ja sitten kun esimerkiksi itelläki oli sillain et jos oli jotain epävarmuutta jostain, että et ollu heti käsi pystyssä, mut sit kun sää kuulit et kuka sano sen, että tää vois olla ja sää tiesit sen että no se on ollu tosi hyvä niin sit sä saatoit sitten että okei kyllä mä lähden sitten mukaan yrittään.

...olis tavallaan aina joku, joka tuntee olevansa vahvoilla siinä ja sitten joku, sen niinku työparin ei tarvi olla aina niinku täsmälleen samasta asiasta kokemusta tai samoissa asioissa hyvä, vaan ne voi saada toisiltaan jostain ja silti se asiakas hyötyy niinku siitä moninäkökulmaisuudesta..

Työntekijöiden mukaan työparien määrän rajaaminen on tärkeää työskentelyn sujuvuuden kannalta. Haastateltavat kertoivat, että mitä enemmän heillä on työpariuksia, sitä vaikeampaa asiakastapaamisia on sovittaa mahtumaan kalenteriin. Osa työntekijöistä koki, että työparien määrä kasvoi Pilotin aikana. Tähän vaikutti osaltaan kasvanut asiakaspaine sekä jo olemassa olevat työpariudet edellisistä työmuodoista. Haastateltavat kokivat, että työparien määrän rajaaminen tuki työskentelyn asiakaslähtöisyyttä. Osa työntekijöistä kertoi oppineensa havaitsemaan, milloin työpariuksien määrä alkoi vaikuttamaan työn järjestämiseen ja rajanneensa tämän perusteella niiden määrää.

Pilotin myötä tuli painetta sitten ja tulikin enempi työpariuksia.

...ja työntekijän tehtävä on tietysti omista lähtökohdista miettiä niinku omien mahdollisuuksien mukaan -- että oma työskentely on mahdollisimman hyvää, niin sitähan on arvioitava koko ajan -- sit jos sitä ei tee, niin sitten se ei oo asiakaslähtöistä, koska se alkaa heijastuun sitten, että jos on liikaa työpariuksia -- vaikeuksia niinku sopia niitä asiakastapaamisia...

...on niinku olemassa jonkinlainen ideaali työparimäärä -- jolloin niinku nää käytännöt niinku kalenteri ynnä muut käytännöt toimii.

Eräänä Pilotin tavoitteena oli lisätä moniammatillista yhteistyötä muiden kotiin tehtävien palveluiden kanssa (Tampereen kaupunki 2013 a). Työntekijät kertoivat, että Pilotin aikana heillä oli joitain kokemuksia yhteistyöstä lastensuojelulaitosten henkilökunnan kanssa. Kokemuksia varsinaisesta moniammatillisesta työparityöskentelystä haastateltavilla ei juurikaan ollut. Haastatteluissa ilmeni, että työpariuksia saatettiin muodostaa toisen alueen perhetyön työntekijöiden kanssa, mikäli asiakkaan tilanne sitä vaati. Pilotin aikana kertyi joitain kokemuksia kaupungin palveluiden ulkopuolelta tulevan erityisosaimisen hyödyntämisestä lyhytaikaisesti asiakkaan tarpeen niin vaatiessa.

Ja sitten Pilotissahan oli yhtenä tavoitteena et työparityöskentelyä lisätään niinku yli rajojen muiden yksiköiden kanssa, mutta käytännössähän siihen ei nyt joko tuntunut olevan enempi tarvetta taikka mahdollisuuksia. Ja jos se tarve tuli niin se tuli sillä, että esimerkiksi lapsi sijoitettiin väliaikaisesti osastolle ja sitten tehtiin yhdessä yhteistyötä osaston työntekijöiden kanssa.

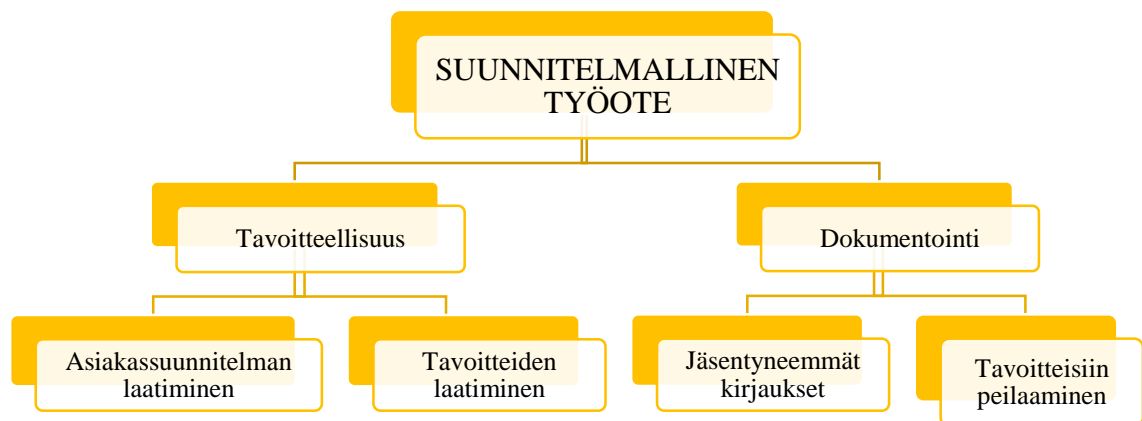
Jonkin verran on sitten ollut sellaisia, jotka on muuttanut tai muuttamassa, niin sitten tietysti siirtymävaiheet sillain, että työpari täältä ja toiselta alueelta.

No ei nyt varinaista työparia, mut yhteistyötä niinku tehny sit noitten perhetukikeskusten kanssa, sillai siitä on tosi hyvät kokemukset kyllä – että molemmilla oli se alotekyky jotenkin ja oltiin yhteydessä sillain, että he halus tehdä meidän kaa ja me haluttiin tehdä heidän kaa yhteistyötä ja se toimi tosi hyvin...

...niitä oli, mutta ei ollu paljoo -- et jos on jotain sellasta erityistä osaamista, mitä ei kaupungin tasolla niin paljoo oo, niin sitä sitten esimerkiks noin niinku neuropsykologisten ongelmien tuntemus, niin sitä on sitten ollut enemmän oman alueen ulkopuolelle...

5.3. Suunnitelmallinen työote

Haastatteluissa ilmeni, että suunnitelmallinen työote ehti kehittyä Pilotin aikana vain vähän. Työntekijät näkivät kuitenkin suunnitelmallisen työotteen kehittyneen *tavoitteellisuuden* sekä *dokumentoinnin* osalta, kuten alla oleva kuvio (kuvio 3) osoittaa. Seuraavaksi käsittelemme työntekijöiden kokemuksia näiden osa-alueiden kehittymisestä.



KUVIO 3. Suunnitelmallisen työotteen kehittyminen

Suunnitelmallisen työotteen nähtiin kehittyneen muun muassa työskentelyn *tavoitteellisuuden* näkökulmasta. Työpyyntölomakkeen käyttöönoton ansiosta sosiaalityöntekijät

joutuivat määrittelemään asiakasta koskevan huolen ja työskentelyn tavoitteita jäseny-
neemmin jo ennen perhetyön työskentelyn alkua. Tämä mahdollisti sen, että perhetyössä
pystyttiin entistä paremmin suunnittelemaan, kenen työntekijän osaamisesta perhe hyö-
tyisi eniten.

*...alettiin kiinnittää paljon huomiota just siihen tavoitteellisuuteen. Tuntu,
että sen pitäis tulla näkyväksi jo heti melkeinpä siinä, kun työpyyntö meille
tulee sosiaalityöntekijältä, et siinä olis jo niitä alustavia tavoitteita, että mi-
hin tässä oikeesti niinku tarvitaan apuu ja millä tavalla, miten siihen puu-
tutaan ja näin...*

Pilotin aikana kiinnitettiin huomiota *asiakassuunnitelmien laatimiseen*. Hyvin laadittujen
asiakassuunnitelmien koettiin tukevan suunnitelmallista työtettä. Hyvin laaditussa asia-
kassuunnitelmassa tavoitteet ovat tarkkaan määritelty ja kiteytetty. Lisäksi suunnitelmaan
on kirjattu keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakassuunnitelmat tehdään yhdessä
asiakkaan kanssa. (Avohuollon asiakassuunnitelma.) Työntekijät kokivat, että Pilotin ai-
kana asiakassuunnitelmien laatimisessa pyrittiin olemaan täsmällisempiä ja tavoitteiden
asetteluun kiinnitettiin enemmän huomiota. Haastatteluissa kuitenkin ilmeni, että asia-
kassuunnitelmien laatimiskäytännöt eivät ehtineet kehittyä sellaisiksi, että asiakassuun-
nitelmat olisivat keskenään yhteneväisiä ja systemaattisesti laadittuja.

*...painotettiin aina ennen alustusneuvottelua -- kun justiin tehdään toi suun-
nitelma, et sinne niinku selkeesti tavoitteet näkyviin. Kun tavoitteellista nyt
on, niin ne täytyy tietenkin olla.*

Asiakassuunnitelmien *tavoitteiden laatimisen* haasteena nähtiin tavoitteiden konkreti-
soinnin vaikeus. Työntekijät kertoivat, että työskentelyn alussa tavoitteet ovat usein laa-
joja kokonaisuuksia, kuten esimerkiksi vanhemmuuden tukemista. Tämän kaltaiset liian
laveat tavoitteet ovat haastavia asiakasprosessin arvioinnin näkökulmasta. Haastateltavat
toivat esiin, että työskentelylle asetetut tavoitteet tarkentuvat usein työskentelyn edetessä.
Tarkentuminen tapahtuu sitä myötä, kun työntekijät tutustuvat asiakasperheeseen ja saa-
vuttavat luottamuksellisen yhteistyösuhteen (Särkelä 2001, 68).

*Että miten me saatais ne tavoitteet sillain, et ne olis jotenkin mitattavissa
tai määritettävissä -- että miten me nähdään, että tässä nyt olis se -- riittävä
koulunkäynti. Onks se, et poissaolot vähentyy ja nuori on ees joskus kou-
lussa vai onks se riittävää, et se käy siellä vai pitäiskö vielä enemmän...*

*...niin vaatii aikaa ennen kuin oikein pääsee jyvälle, että mistä nyt on oikein
kyse, että mistä noin niinku ongelmat on syntyne...*

Kuten kuvio (kuvio 3) osoittaa, suunnitelmallinen työote kehittyi tavoitteellisuuden lisäksi myös *dokumentoinnin* osalta. Haastateltavat kertoivat, että asiakastyön dokumentointia on painotettu Itäisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla ennen Pilotia Praksis-hankkeen yhteydessä sekä Pilotti-hankkeessa. Työntekijät kokivat, että dokumentointiin liittyvää kehitystä tapahtui Pilotin aikana. Koska dokumentointi oli itäisellä alueella teemana pitkään esillä, työntekijät kertoivat kiinnittäneensä siihen enemmän huomiota ja tämä on osaltaan vaikuttanut dokumentoinnin kehitykseen.

Mä aattelen, et aina kun otetaan joku asia puheeksi, et jos on toive johonkin muutokseen -- dokumentoinnissa tai missä tahansa ni toivottavasti se vaikuttaa niinku ihmisten ajatteluun ja ihminen pyrkii tekemään ehkä vähän paremmin...

...sitä kans painotettiin paljon, että tulis näkyä niinku dokumentoinnissa just se suunnitelmallisuus ja siihen niinku itekin silloin Pilotin aikana niinku heräs ja rupes ihan niinku miettiin, että sitä täytyy ihan itekin rupee työstään, että näkyy, et nykyään mä kyl yritän aina, kun ite kirjaan, niin aina pysähtyy jossain kohtaa sitä, että mitäs me ollaan sovittu -- ettei sokeana kirjaa: tehtiin sitä, tehtiin tätä, juteltiin tosta ja tästä vaan niinku, että mikä se on se juttu siinä sitten, niinku että ollaanko mihin suuntaan menty ja näin...

Dokumentointi on työn sekä ajattelun näkyväksi tekemistä ja se tukee suunnitelmallista työotetta. Dokumentoinnilla on tärkeä osa etenkin lastensuojelussa, eikä sitä tulisi nähdä irrallisena työnosana vaan työvälineenä. (Dokumentointi lastensuojelussa.) Dokumentoinnin kehittyminen perhetyössä näkyi *jäsentyneempinä kirjauksina*, joissa tehty työ ja työskentelyn tavoitteet kohtaavat. Ennen dokumentoinnin painottamista kirjaukset saattoivat kuvata asiakaskohtaamisissa tapahtunutta toimintaa, eikä työn tavoitteellisuus näinäkään näkynyt kirjauksissa. Työntekijöiden mukaan hankkeen aikana dokumentoidun työn nähtiin heijastelevan asiakassuunnitelmien tavoitteita entistä enemmän.

...kun mä erilaisiin asiakastilanteisiin liittyen luen dokumentointia, niin se näkyy niinku siellä dokumentoinnissa jäsentyneempänä se työ. Sitä jäsenetään sinne paremmin. Ja se kohtaaminen tapahtuu niitten asioiden ympärillä, kun mitä ollaan yhdessä suunniteltu. Niin kyl siinä on huomattava muutos kyllä siihen lähtötilanteeseen nähden.

Perhetyöntekijöillä ja ohjaajilla oli haastattelujen mukaan erilaiset kokemustaustat dokumentointiin liittyen. Perhetyöntekijät olivat kirjanneet vasta hetken aikaa, kun taas ohjaa-

jille dokumentointi oli ollut osa työskentelyä jo pidempään. Dokumentoinnin laatuun vaikuttavat kunkin henkilökohtaiset valmiudet kirjoittajana sekä valinnat kirjaamisen kanalta keskeisistä asioista (Kääriäinen 2007, 249). Haastatteluissa ilmeni, että kirjaamisen helpottamiseksi oli saatavilla valmiit väliotsikot asiakaskäyntien dokumentoinnille. Kaikki työntekijät eivät kuitenkaan käyttäneet kyseisiä otsikoita kirjaamistensa jäsentämiseksi. Lisäksi etenkin tottumattomille kirjoittajille oman työn ilmaiseminen kirjallisesti on saattanut olla haasteellista. Henkilökohtaisia eroja oli työntekijöiden mukaan havaittavissa myös siinä, kuinka tavoitteet näkyivät kirjauksissa. Nämä työntekijäkohtaiset seikat vaikuttavat työn dokumentoinnin eroihin, mutta kaiken kaikkiaan dokumentoinnin nähtiin kuitenkin kehittyneen Pilotin aikana. Haastateltavat kokivat myös, että dokumentoinnissa tapahtuva työskentelyn ja *tavoitteiden peilaaminen* vahvasti asiakastyön suunnitelmallisuutta.

... siel on semmoset väliotsikot jokaiselle tapaamiselle niin se helpottaa, jos sitä käyttää. Kaikki ei käytä niin, mut se vähän jäsentää sitä, että mitäs tuli mietittyä ja nyt olis tarkoituksena...

...että itekin muistais mikä se punainen lanka ja mihin mä tällä työskentelyllä haen muutosta, niin se näkyis siellä joka kerta siinä kirjauksessa.

...suunnittelussa mää aattelen, että hyvin tärkeää on se, että jos pystyy tapaamisen jälkeen saman tien esimerkiksi lähtee kirjoittamaan sitä, niin siinä jo väistämättä suunnittelee tulevaa työparin kanssa.

5.4. Kehittäminen ja organisaatiomuutos

Vaikka asiakasohjauksen nähtiin kehittyneen Pilotin aikana, työntekijät kokivat siinä olevan vielä kehitettävää. Pilotin mallinen työskentely mahdollisti laajemman työntekijöiden osaamisen kirjon hyödyntämisen asiakasperheiden tarpeisiin vastaamiseksi. Työntekijöiden kokemuksen mukaan osaamista ei aina pystytty täysin kohdentamaan asiakkaiden edun mukaisesti kasvaneesta asiakaspaineesta johtuen. Haastateltavat toivoivat, että tulevaisuudessa työntekijöiden osaamista voitaisiin hyödyntää kohdennetummin asiakasohjauksessa.

... kun paineet tulee tuolta jostain ylhäältä, että jonoja pitää purkaa, niin vähän se on enempi sillain, että se on nyt vaan otettava. Niinku en koe itseäni vahvoilla olevaks, mutta se että se on vaan otettava sieltä.

... asiakasohjaus tapahtuis sillain, että niitä oikeesti niinku mietittäis sitten, että kuka asiakas hyötyis mistäkin osaamisesta ja kenellä työparilla se on...

...on jouduttu melkein pistään, että se jolla on tilaa niin ottaa asiakkaan, mutta noin niin kun toivottavasti jatkossa sitten sitä vois vielä paremmin miettiä, että kelle mikäkin ohjautuu...

Haastatteluissa korostettiin työparityöskentelyn merkitystä. Asiakaspaineen kasvaessa työntekijöitä kannustetaan yksintyöskentelyyn työparityöskentelyn sijaan työntekijäresurssien riittämiseksi. Työparityöskentely nähtiin kuitenkin asiakaslähtöisen palvelun edellytyksenä. Työntekijöiden kokemuksen mukaan asiakaskohtaamisiin ei aina ole taroituksenmukaista mennä työparina, mutta työparityöskentelyn tulisi kuitenkin olla työskentelyn lähtökohta. Työparityöskentelyn koettiin olevan niin asiakkaan kuin työntekijänkin edun mukaista. Opinnäytetyön teoriaosuudessa on käsitelty asiakaslähtöisyyttä sosiaalipalveluiden tuottamisen näkökulmasta. Osiossa on todettu, että eettisesti laadukkaiden sosiaalipalveluiden toiminta tulee turvata organisaatiotasolla luomalla työntekijälle riittävät resurssit tehdä eettisesti kestävää sosiaalialan työtä. Osa haastateltavista näki, että työntekijäresursseja lisäämällä saadaan enemmän aikaa asiakastyön tekemiseen ja siten pystytään turvaamaan palvelun laatu.

...työtä patistetaan kauheesti tekeen yksintyöskentelynä, mikä on mun mielestä asiakkaan kannalta tosi huono huononnus kyllä. Ja tietenkin myös työntekijän kannalta, mutta varsinkin asiakkaiden kannalta.

...tehostetussa perhetyössä on niin paljon jonoo, että se on nyt määritelty että niissä tilanteissa, joissa ei ole ehdottoman välttämätöntä niin ei mennä työparina -- kuka määrittelee, että onko tää nyt sitten välttämätön, että sinne menee kaks vai ei. Niin se on tietenkin kurjaa se, että kun asiakaspaine on niin kovaa niin joudutaan koko ajan tinkiin laadusta niin sanotusti.

Mutta kyllä mää ainakin toivoisin, että se työparius säilyy ja ei tarvisi niin kauheesti yksin tehdä. Koska perheet on todella haastavia ja kuluttavia ja jos sää yksin niitä vaan mietit, niin mä luulen et täällä rupee sairauslomat sit kasvaan taas. Se on ihan tämmönen työterveydellinenkin turva, et ihmisen jaksaa.

... sen työn kehittämisenkin kannalta -- et sää opit jotain koko ajan toiselta jotain uutta niinku...

Tietysti helppo se olis sanoo, että lisää työntekijöitä, jotta jää lisää aikaa...

Perhetyön näkökulmasta koko työtiimin hyödyntämistä asiakkuuksissa tulisi kehittää. Asiakkuudet tulisi jossain määrin nähdä koko tiimin yhteisinä asiakkuuksina eikä pelkästään työparikohtaisina. Näin pystytään paremmin hyödyntämään koko tiimissä olevaa

osaamista asiakkaan eduksi esimerkiksi konsulttoimalla tiimin muita jäseniä. Tapauksissa, joissa asiakkaan tilanne ei edisty toivotulla tavalla, voidaan vaihtaa vastuutyöntekijää ja kokeilla, hyötyisikö perhe toisen työntekijän osaamisesta. Tämä edellyttää etenkin väistyvältä työntekijältä asiakkaan edun tunnistamista ja ammatillista suhtautumista työntekijävaihdokseen. Mahdollisten työntekijävaihdosten tulisi olla luonnollinen osa toimintatapaa, eikä niitä tulisi nähdä henkilökohtaisina epäonnistumisina.

... pystytään oikeesti räätälöimään ja miettiin, että asiakkaita ei oo esimerkiksi sillai, että tää on mun asiakas ja toi on sun asiakas ja ei kosketa toistemme asiakkuuksiin, vaan se, että tarpeen tullen se, että okei tätä on yritetty ja tää ei toimi niin vaihdettais työntekijää tässä ja ilman, että siitä kukaan ottaa nokkiinsa...

No onhan tää siis just hyvä tää moniammatillisuus -- että tulee eripuolilta ihmisiä tietynlaisella osaamisella, jokainen tuo sillain positiivisesti sen omansa -- ja että sitä niinku hyödynnettäis...

Työntekijät kokivat, että sosiaalityön ja perhetyön käytössä olleet yhteiset tilat lisäsivät heidän välistä luonnollista spontaania vuorovaikutusta. Organisaatiomuutoksen myötä sosiaalityö ja perhetyö on jälleen eriytetty eri yksiköihin. Tämä voidaan nähdä takaiskuna Pilotissa syntyneelle välittömälle yhteistyölle. Työntekijät toivoivat, että yhteistyötä ylläpidetään ja kehitetään edelleen sekä lisätään sosiaalityön ja perhetyön välistä vuorovaikutusta ennestään. Toisaalta nähtiin, että Pilotissa pystyttiin rakentamaan vankka pohja toimivalle yhteistyölle. Työntekijöiden mukaan sosiaalityön ja perhetyön välinen sulava yhteistyö on aina asiakkaan edun mukaista ja tukee siten myös asiakaslähtöisyyttä.

...yhteistyö niitten sosiaalityöntekijöiden kanssa -- että kyllä se varmaan niinku välittyy asiakkaallekin jollain tasolla, että kun se teillä toimii niinku se yhteistyö...

...Pilotin vahvuuksia oli justiin se, että me oltiin sosiaalityöntekijöiden kaa samassa rakennuksessa ja samalla käytävällä. Et se on kyllä niinku ehdottoman sellanen et mikä on nyt täl hetkel täs uudessa muutoksessa on se suurin harmi ja suurin miinus kyllä ehdottomasti...

... yhteistyö niitten sosiaalityöntekijöiden kanssa ois se ehdoton, mitä niinku pitäis tuoda tähän tehostettuun, mutta mikä ei nyt valitettavasti toimi kyllä tän tilaongelman takia...

Haastatteluissa ilmeni, että suunnitelmallisessa työotteessa on vielä kehitettävää. Vaikka Pilotin myötä kiinnitettiin enemmän huomiota tavoitteiden asettamiseen ja asiakassuunnitelmien laatimiseen, työntekijät kokivat, että työskentelyn suunnitelmallisuutta tulisi edelleen kehittää. Työntekijöiden mukaan työlle asetettujen tavoitteiden tulisi aktiivisesti ohjata työskentelyä. Haastatteluissa ilmeni myös, että asiakassuunnitelmien laatimisen käytäntö voisi olla yhteneväisempi.

...suunnitelmia on kyl tehty, mut tota ne ei välttämättä oo kaikki samanlaisia ja se ei oo sillan systemaattista -- vaikka se suunnitelma olis tehty, niin se välillä unohtuu siinä työn varrella, kun tavallaan kaikkee sitä työtä pitäis tavallaan peilata siihen suunnitelmaan ja tavoitteisiin niin -- hirveesti siinä olis vielä tehtävää.

... se suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus, et se näkyis oikeesti koko ajan siinä prosessissa. Että sitä muistuteltais niinku koko ajan, että mitkä ne oli ne tavoitteet et sillä on joku suunta sillä työskentelyllä, ettei se vaan junnaa paikallaan...

Työntekijöiden kokemuksen mukaan asiakastyön suunnittelulle tulisi olla enemmän aikaa. Haastatteluissa nousi esiin myös ajatus siitä, että ajan ottaminen työn suunniteluun on työntekijän oman organisoinnin varassa. Lisäksi työpariuksen määrällä nähtiin olevan merkitystä asiakastyön suunnitteluun ja toteuttamiseen. Työntekijät kokivat, että työparien määrää rajaamalla he pystyivät paremmin hallitsemaan käytettävissä olevaa aikaa ja siten organisoimaan työtään tehokkaammin. Haastatteluista oli nähtävissä, että Pilotissa, kuten muutoshankkeissa yleensäkin, työntekijöiden aikaa on kulunut asiakastyön lisäksi työn uudelleen järjestämiseen sekä uusien toimintatapojen rakentamiseen.

Ja sit se, että jos siihen suunnitteluun nyt saisi sitä aikaa sitten.

...sellain se on noussu ongelmalliseksi toi, että ei oo ollu riittävästi aikaa suunnitella...

... tietty sille vois aina olla vähän enemmän aikaa, että ja ihan niinku varata sitä aikaa. Että joskus huomaa kun on niitä kiireellisimpiä viikkoja, että sit se on tosiaan siinä automatkalla et jaha, nyt ollaan menossa tähän perheeseen et mitäs täällä nyt?

Välillä menee kotikäynnille niin autos puhutaan et mitäs tehään eikä sit mitään työnjaosta eikä mitään sen enempää. Et se vois olla sellanen hyvä kehittämisen paikka.

... paljon työpareja niin se kalenteri. Et ne asiakastapaamiset määräytyy sen mukaan, miten kalenteriin sopii, eikä sen mukaan miten se asiakkaan työ vaatis...

Haastatteluissa työntekijät pohtivat asiakasprosessin arvioinnin kehittämistä. Sosiaalityön ja perhetyön yhteiselle asiakasprosessin arvioinnille nähtiin olevan tilausta. Haastattelvat kertoivat, että Pilotin aikana asiakasprosessia arvoitiin lähinnä lopetusneuvotte-
luissa, joiden anti koettiin paikoin ohueksi. Lisäksi työntekijöiden kesken oli hajontaa
siinä, miten asiakasprosesseja arvioitiin. Työntekijät näkivät, että arvioinnin syvyys oli
riippuvainen asiakasprosessin haastavuudesta.

*Mä ajattelisin, et se ois tulevaisuutta työn kehittämisessä, että tämmönen
olis siellä. Ja että pysyttäis avoimesti tekeen yhteistyössä, niin se kehittäis
sitä työtä.*

*...loppureflektointi ei ois kyl ollenkaan pahitteeks, mut kyl nyt sitäkin jos-
sain määrin -- mut ei mitään sen syvällisempää, että nyt varaamme ajan
niinku ja refleктоimme kuinka tämä prosessi nyt kulki ja näin...*

*...siis joissain perheissä joo. Varsinkin siis semmosissa, että jos on ollu siis
sillain et on ollu joku tosi haastava -- se ois ihan loistavaa, jos siinä ois
vaikka se sosiaalityöntekijä, joka sen on alottanutkin ja lopettanutkin...*

*Mä kokisin, että se tarvis arvioida yhdessä sen perheen kanssa -- tietenkin
siinä on se lopeutusneuvottelu niin kyähän siinä niinku käydään. Mutta jo-
tenkin siinä ei se keskustelu muuta kun että no et perhe on joko hyvillään et
jäädään tai pahoillaan, että jäädään...*

*... ehkä enemmän sellaisia yksittäisiä, kun ne olis sääntö. Että tietysti han-
kalista asiakkuuksista keskustellaan silleen, että mitäs nytten tehdään.
Näistä onnistuneista asiakkuuksista turhan vähän ja kyl se ajatus olis se,
että niitä käytäs sitten kun asiakkuus päättyy, että mitäs tässä tehtiin ja mikä
toimi ja mikä ei, mutta tuntuu, että siihen ei oo koskaan tarpeeks aikaa...*

Haastatteluissa nousi esiin eräs palvelun kehittämisen ja asiakaslähtöisyyden edistämi-
seen kiinnittyvä kehitysidea, joka liittyi sen hetkiseen asiakaspalautejärjestelmään. Ky-
seinen palautejärjestelmä nähtiin toiminnan kehittämisen kannalta heikkona. Sen avulla
saatu palaute perustui asiakkaan palvelulle antamiin arvosanoihin. Numeroarvioinnin
hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa on lähes mahdotonta, sillä asiakkaan antama
numero ei kuvaa asiakkaan kokemusta palvelusta. Lisäksi palautteet annettiin anonyy-
meina, jolloin niitä ei voida yhdistää perheisiin. Työntekijät toivoisivatkin, että asiakas-
palautejärjestelmää kehitettäisiin. Palautejärjestelmän toivottiin tuottavan enemmän asi-
akkaan kokemusta saamastaan palvelusta sekä työskentelyssä hyödynnetyistä menetel-
mistä toiminnan kehittämiseksi.

Mut jotenkin semmonen, että joskus se palautteen saaminen jossain monisteessa ei paljon meille kerro et jos saadaan hyviä pisteitä tai huonoja pisteitä niin eihän se kerro siitä työskentelystä mitä se on.

... et miten se valuis meille työntekijöille se, että mitä ne asiakkaat et mistä ne on tykänny ja mistä ne on kokenut hyötyvänsä...

... no ensinnäkään se ei kerro niin paljoa se, että jos numero on seiska niin eihän se kerro, että minkä takia. Ja toisekseen on se, että sen voi antaa nimettömänä niin niitä on vaikee sit yhdistää niihin perheisiin.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1. Tutkimustulosten johtopäätökset

Kuten teoriaosuudessa on tuotu ilmi, sosiaalialan työ pohjautuu vahvasti sosiaalialalla yleisesti tunnustettuihin eettisiin arvoihin. Yleisesti ottaen sosiaalialan toiminta perustuu ihmisten kohtaamiseen. Haastatteluista kävi ilmi, että asiakastyötä on toteutettu ennen Pilotiakin asiakasta kuunnellen ja kunnioittaen. Työntekijät kertoivat, että he ovat ennenkin työssään pyrkineet asiakaslähtöisen ja dialogisen kumppanuussuhteen luomiseen asiakkaan kanssa. Näin ollen Pilotin aikana asiakkaiden kohtaamistyö ei kokenut tältä osin suurta muutosta. Toisaalta haastateltavat kokivat kuitenkin asiakaskäytien sopimisen muuttuneen asiakaslähtoisemmäksi työmuotojen yhdistyessä.

Tutkimustuloksissa nostettiin esiin työntekijöiden kokemus siitä, että Pilotin vaatima muutostyö verotti työntekijöiden resursseja. Yhteistyön ja työtapojen uudelleen järjestäminen vei etenkin Pilotin alussa työntekijöiden aikaa. Koska perhetyö on ennen kaikkea kohtaamistyötä, on ajan antaminen asiakkaalle tärkeää luottamuksellisen suhteen synnyttämiseksi. Kehittämishankkeissa onkin tärkeää huomioida, ettei muutostyöskentely vie liikaa aikaa asiakastyöskentelyltä.

Pilotin mukanaan tuoman työmuotojen yhdistymisen nähtiin edistävän palvelun asiakaslähtöisyyttä. Palvelurakenteen muutoksella pystyttiin poistamaan palveluiden päällekkäisyyksiä ja saatiin laajempi osaamisen kirjo yhden lähiesimiehen alaisuuteen. Palveluiden yhdistymisen myötä myös asiakasohjauksen nähtiin kehittyneen. Asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisen näkökulmasta sosiaalipalveluita tulisi kehittää käyttäjien tarpeista käsin (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 11). Voidaankin nähdä, että Pilotissa löydettiin asiakaslähtöisyyttä edistäviä käytäntöjä asiakasohjaukseen liittyen.

Asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseksi tulisi asiakkailta kerätä palautetta saamastaan palvelusta. Toiminnan kehittämisen kerätyn asiakaspalautteen pohjalta tulisi olla sosiaalialan työn lähtökohta (Rostila 2001, 39). Haastateltavat toivat esiin, että olemassa oleva asiakaspalautejärjestelmä on puutteellinen. Vaikka asiakkaat arvioivat annettua pal-

velua asiakaspalautealomakkeen avulla, palautejärjestelmä ei tuota asiakkaiden kokemuksia palvelusta ja niiden mukanaan tuomia kehittämistarpeita. Jotta palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisemmin olisi mahdollista, tulisi asiakaspalautejärjestelmää kehittää.

Pilotissa moniammatillinen työskentely lisääntyi muun muassa kahden työmuodon yhdistymisen myötä. Moniammatillisen työskentelyn kannalta tärkeää on toimiva yhteistyö (Isoherranen ym. 2008, 16). Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että työmuotojen yhdistämisvaihe ei tukenut toimivan moniammatillisen yhteistyön rakentumista. Hankkeen alussa työntekijöille olisi pitänyt varata enemmän aikaa ryhmäytymiseen ja tutustumiseen. Työntekijät olisivat toivoneet myös yhteisiä koulutuksia, joiden nähtiin tukevan yhteisen kielen sekä ymmärryksen syntymistä. Moniammatillisen yhteistyön toteutumista edistää yhteisen koulutuksen tuottama tietojen ja taitojen laajentuminen sekä asenteiden ja yhteisen kielen muokkautuminen (Isoherranen ym. 2008, 17, 51).

Pilotissa sosiaalityöntekijät ja perhetyöntekijät muuttivat yhteisiin tiloihin. Tämän nähtiin lisänneen sosiaalityön ja perhetyön välistä vuorovaikutusta. Sosiaali- ja perhetyön välistä yhteistyötä kehitettiin myös esimiestoiminnan tasolla. Työntekijöiden keskinäisen tutustumisen ja lisääntyneen yhteistyön johdosta sosiaalityön ja perhetyön välisen yhteisöllisyyden koettiin kasvaneen. Vuorovaikutuksen lisääntymisen sekä yhteisöllisyyden kasvun koettiin edistävän asiakkuuksiin liittyvää tiedonjakamista sekä asiakasprosessin reflektointia. Näin ollen voidaan ajatella, että työntekijöiden kokonaiskuva asiakasprosessista laajeni. Työntekijöiden kyvyn soveltaa ja rakentaa vuorovaikutuksessa uutta tietoa jaetun tiedon pohjalta on tarkoitus tuottaa sosiaalisesti jaettu kognitio. Sosiaalisesti jaetulla kognitiolla tarkoitetaan yhteistä kokonaisnäkemystä sekä yhteistä tavoitetta. (Isoherranen 2005, 23.) Työntekijöiden yhteisen kokonaisnäkemys saavuttamisen voidaan ajatella palvelevan asiakkaan etua. Organisaatiomuutoksen myötä sosiaalityö ja tehostettu perhetyö on jälleen eriytetty eri tiloihin. Toimivan yhteistyön vahvistamiseksi tulisi etsiä uusia tapoja ylläpitää vuorovaikutusta sosiaalityön ja tehostetun perhetyön välillä.

Pilotin eräänä tavoitteena oli lisätä moniammatillista yhteistyötä muiden kotiin tehtävien yksiköiden kanssa. Tutkimustulosten pohjalta voidaan kuitenkin todeta, että kyseinen yhteistyö ei kehittynyt tavoitteen mukaisesti. Organisaatiomuutoksen myötä lastensuojelun

kotiin tehtävien palveluiden työmuodot on yhdistetty tehostetuksi perhetyöksi. Yhteistyötä voitaisiin kuitenkin tulevaisuudessa kehittää asiakkaan muiden mahdollisten yhteistyötahojen kanssa.

Kuten opinnäytetyön teoriaosuudesta ja haastattelutuloksista ilmenee, työparityöskentelyllä voidaan nähdä olevan monia etuja. Työparityöskentelyn voidaan katsoa edistävän työntekijöiden työssäjaksamista, sillä se mahdollistaa yhteisen työn suunnittelun sekä reflektoinnin (Heino 2008, 52). Haastateltavat kokivat työparityöskentelyn edistäneen osaamisen jakamista Pilotin aikana. Työparityöskentelyyn liittyykin vahvasti taito oppia toiselta, jota kuitenkin ohjaa työntekijöiden kiinnostuksenkohteet sekä persoonallisuus (Seinä & Helander 2007, 24). Työparityöskentelyn voidaan nähdä olevan sekä asiakkaan että työntekijän etu.

Perhetyön työskentelyä ohjaa muutoskeskeisyys ja se on suunnitelmallista sekä tavoitteellista työtä. Tutkimustuloksista ilmeni, että Pilotin aikana asiakassuunnitelmien sekä siihen kirjattavien tavoitteiden laatiminen kehittyi jonkin verran. Lisäksi työpyyntölomakkeen käyttöönoton myötä sosiaalityöntekijän tuli määritellä työskentelyn tavoitteita jo perhetyötä hakiessaan. Työntekijät kokivat kuitenkin, että tavoitteiden konkretisointiin tulee edelleen kiinnittää huomiota. Konkreettisten tavoitteiden asettelu työskentelylle onkin tärkeää, jotta muutosta ja tavoitteiden täyttymistä voidaan arvioida (Ojaniemi & Rantajarvi 2010, 239). Jatkossa tulisi edelleenkin kiinnittää huomiota asiakassuunnitelmien sekä työskentelyn tavoitteiden laatimiseen.

Tutkimustuloksista voidaan nähdä, että työparityöskentely tukee suunnitelmallista työotetta. Haastatteluissa ilmeni, että työparin kanssa työskentely mahdollistaa yhdessä reflektoinnin sekä laajemman kokonaiskuvan rakentamisen asiakkaan tilanteesta. Työskentelyä on tärkeää pystyä arvioimaan kriittisesti, jotta omaa toimintaa voidaan muokata tehtyjen huomioiden pohjalta (Mönkkönen 2007, 97). Haastateltavat kertoivatkin, että työpari mahdollistaa oman toiminnan ja näkökulmien peilaamisen. Reflektointi voidaankin nähdä eettisesti laadukkaan ja tavoitteellisen työn tekemisen työvälineenä (Raunio 2011, 155—157). Voidaankin ajatella, että työparityöskentelyä tulisi suosia jatkossakin suunnitelmallisen ja laadukkaan työn tukemiseksi.

Tutkimustuloksista ilmeni, että lapsiperheiden itäisellä sosiaaliasemalla oli painotettu dokumentointia teemana jo pidemmän aikaa ja sen nähtiin kehittyneen Pilotin aikana. Kuten

opinnäytetyön teoriaosuudesta myös haastattelutuloksista on nähtävissä, että dokumentointiin vaikuttavat niin yksilölliset kuin työyhteisön toimintatapoihin liittyvät seikat. Dokumentointi kuuluu keskeisesti työskentelyyn lastensuojelussa ja toimii työntekijän apuvälineenä (Laaksonen ym. 2011, 11—13). Haastateltavat kokivat, että dokumentointi tukee suunnitelmallista työtettä. Dokumentointiin tulisikin kiinnittää huomiota myös jatkossa ja sitä tulisi pyrkiä kehittämään edelleen.

Kehittämishankkeita toteutettaessa olisi hyvä, jos kaikilla hankkeeseen osallistuvilla olisi kiinnostus kehittää toimintaa ja halu kokeilla uutta. Muutos vaatii aina aikaa, joten hankkeiden tulisi olla riittävän pitkiä, jotta niistä voitaisiin selvästi havaita prosessin eri vaiheet. Lisäksi ihmistyö on aina aikaa vaativaa työskentelyä, jolloin ei saisi olla jatkuvasti uusia kehittämishankkeita, jotka verottavat itse työtä. Toteutettavien hankkeiden tulisikin olla tarkkaan valikoituja.

Erilaisissa kehittämishankkeissa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että suunnitteluun on käytetty riittävästi aikaa. Näin voidaan varmistua, että prosessi etenee askel askeleelta luonnollisessa järjestyksessä. Kehitettävää työtä tekevillä työntekijöillä on hallussaan paljon arvokasta tietoa omasta työstään. Kehittämishankkeissa olisikin hyödyllistä osallistaa työntekijät muutoksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Työntekijöiden osallistaminen jo suunnitteluvaiheessa paitsi sitouttaa työntekijöitä muutokseen, luo myös kokemuksen tilanteen hallinnasta, joka puolestaan edistää työssä jaksamista ja vähentää muutosvastarintaa.

6.2. Opinnäytetyön pohdinta

Lähdimme tekemään opinnäytetyötämme Pilotti-hankkeeseen liittyen johtuen kiinnostuksestamme lastensuojelun sekä perhetyöhön työkenttään. Opinnäytetyön edetessä kiinnostuksemme hanketyöskentelyyn sekä kehittämishankkeisiin kasvoi. Työntekijöiden kokemusten kautta meille heräsi mielenkiinto hankkeisiin liittyvään muutosprosessiin sekä sen suunnitteluun. Huomasimme, että muutosprosessin suunnittelulla on suuri vaikutus hankkeiden toteutumisen laatuun.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset liittyivät asiakaslähtöisiin käytäntöihin, moniammatillisen työparityöskentelyn kokemuksiin, suunnitelmallisen työotteen kehittymiseen sekä työn kehittämistarpeisiin. Tutkimuskysymyksiin lähdimme tutkimaan vastauksia työntekijöiden kokemusten kautta. Tutkimuskysymystemme kannalta tärkeimpinä tutkimustuloksina näimme asiakasohjauksen kehittymisen asiakaslähtöisemmäksi, sosiaalityön ja perhetyön välisen vuorovaikutuksen lisääntymisen ja vahvistuneen yhteistyön sekä dokumentoinnin kehittymisen tavoitteellisuuden näkökulmasta. Mielestämme tärkein kehittämistarpeisiin liittyvä ajatus oli asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen, jotta palvelua voitaisiin jatkossa kehittää asiakaslähtöisemmäksi.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuoda esiin lastensuojelun perhetyön työntekijöiden kokemuksia Pilotti-hankkeen aikaansaamasta muutoksesta. Mielestämme onnistuimme tutkimuksemme tavoitteessa kohtalaisen hyvin. Olemme pyrkineet tarkastelemaan aihettamme muutoksen näkökulmasta, mutta tutkimustulosten perusteella muutos on ollut paikoin vähäistä. Opinnäytetyössämme kuuluu kuitenkin selvästi työntekijöiden kokemukset Pilotti-hankkeesta.

Opinnäytetyötämme voidaan hyödyntää seuraavien mahdollisten kehittämishankkeiden suunnitteluun sekä ylipäättään työn kehittämiseen. Haastattelutulokset ilmentävät työntekijöiden kokemuksia kehityshankkeesta ja sen tuomasta muutoksesta. Lisäksi he erittelevät kehittämistarpeita, joita voitaisiin hyödyntää edelleen palvelun kehittämiseksi. Työntekijöiden kokemukset omasta työstään ja sen kehittämistarpeista ovat arvokkaita, sillä heillä on vahva kosketus asiakaspintaan sekä käytännön näkemys asiakastyön toteutumisesta.

Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen olisi tutkimustuloksiimme perustuen oiva jatkotutkimusaihe. Asiakkaan kokemuksen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä tukee palvelun asiakaslähtöisyyttä. Toisaalta olisi mielenkiintoista tutkia asiakkaiden kokemuksia tehostetusta perhetyöstä omana aiheenaan. Tämä mahdollistaisi asiakkaan kokemusten näkyväksi tekemisen ja äänen esille nostamisen. Asiakkaiden kokemukset ovat tärkeitä, sillä ilman asiakkaita ei ole palvelua.

Olisi myös kiinnostavaa tutkia moniammatillisen yhteistyön toteutumista uudessa tehostetun perhetyön työmuodossa. Pilotin esille tuomien kokemusten pohjalta moniammatil-

linen yhteistyö yli yksikön rajojen oli vähäistä. Voitaisiinkin tutkia, onko moniammatillinen yhteistyö kehittynyt sitten Pilotin. Lisäksi tehostetussa perhetyössä moniammatillisuus työryhmän sisällä on laajentunut. Olisikin mielenkiintoista tutkia, millaisia kokemuksia työntekijöillä on työryhmän sisäisestä moniammatillisuudesta ja miten sitä pystytään hyödyntämään asiakkaiden hyväksi.

6.3. Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa tulee kiinnittää erityisesti huomiota tutkimuksen eettisyyteen. Laadullisten tutkimusten tiedonhankintakeinot ovat vapaamuotoisia ja tästä syystä tutkimuseettiset kysymykset korostuvat. Vaikka vapaamuotoisemmat tiedonhankintakeinot saattavat muistuttaa arkielämän vuorovaikutusta, tutkijan on tärkeää sisäistää oma institutionaalinen asemansa ja kiinnittää erityistä huomiota toisen oikein kohteluun. Avoin tiedonkeruun ongelmakohtana voidaan myös nähdä vaikeus etukäteen punnita tutkimusasetelman mahdollisia eettisiä ongelmia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125.)

Ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi. Laadullisen tutkimuksen on kuitenkin syytä olla johdonmukainen, sillä se arvioidaan kokonaisuutena. Hyvin laaditussa tutkimusraportissa tutkimuksen eri osat keskustelvat keskenään, eivätkä ne ole toisiinsa nähden vain irrallisia osia. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa on hyvä kiinnittää huomiota esimerkiksi tutkimuksen tarkoitukseen, aineiston keräämiseen ja analysointiin sekä tutkimuksen raportointiin. Lisäksi tutkimuksen luotettavuutta pohtiessa voidaan tarkastella tutkijan ja tiedonantajan välistä suhdetta sekä tutkimuksen kestoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140—141.)

Tutkimuksen tarkoituksena oli pureutua lastensuojelun perhetyön työntekijöiden kokemuksiin Pilotti-hankkeen aikaansaamasta muutoksesta kolmen teeman ja työn kehittämisen näkökulmasta. Hanke on päättynyt keväällä 2014. Uuden sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä tapahtunut lastensuojelun organisaatiomuutos astui voimaan alkuvuodesta 2015. Haastattelut suoritettiin keväällä 2015. Haastattelutulokset olisivat voineet olla hie- man erilaisia, mikäli haastattelut olisi toteutettu lähempänä hankkeen päättymisajankoh- ta. Voidaan ajatella, että työntekijät olivat ajan myötä saaneet erilaisen perspektiivin hankkeeseen. Työntekijöiden kokemuksen mukaan Pilotti oli hankkeena huonosti orga- nisoitu ja siitä johtuen hanke herätti työntekijöissä negatiivisia tunteita. Tästä syystä

voidaan pitää tutkimuksen kannalta hyvänä asiana, että työntekijöillä on ollut aikaa jäsentää kokemuksiaan Pilotista. Toisaalta työntekijöiden kokemus rakentuu muisteltavan tiedon varaan, joten aikaa hankkeen päättymisestä ei saisi olla liiaksi. Työntekijöiden kapasiteettia rasittaa myös haastatteluajankohtana ajankohtainen organisaatiomuutos ja uusi työmuoto.

Tutkimuksen haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina. Näin pystyttiin varmistamaan kunkin työntekijän mahdollisuus rohkeasti kertoa omista henkilökohtaisista kokemuksistaan. Haastattelut suoritettiin Tampereen kaupungin tiloissa, jotka haastateltavat varasivat etukäteen. Tilat olivat rauhalliset ja turhilta häiriöiltä välttyttiin. Jokainen haastattelu nauhoitettiin paristokäyttöisellä sanelimella ja nauhoituksiin saatiin työntekijöiden suostumukset. Jälkikäteen ajateltuna haastateltaville olisi etukäteen voinut kertoa, että haastattelut tullaan nauhoittamaan. Asia tuntui kuitenkin itsestäänselvyydeltä, eivätkä haastateltavatkaan oudoksuneet käytäntöä. Haastattelujen nauhoittaminen tuki tutkimuksen luotettavuutta, sillä haastattelujen tuottama tieto ei jäänyt ainoastaan muistin varaan. Nauhoitusten kerrottiin tulevan ainoastaan omaan käyttöömme. Kaikki haastattelut toteutettiin kertaluontoisina kahden viikon ajanjakson sisällä.

Valmistauduimme haastatteluihin laatimalla haastattelurungon (Liite 1), jossa ei ollut valmiita kysymyksiä. Haastattelurunko koostui jokaisen teeman alle listatuista tukisanoista, jotka helpottivat teemoissa pysyttäytymistä. Ennen haastatteluja ja haastattelujen aikana pyrimme kiinnittämään huomiota asenteellisiin sekä johdatteleviin kysymysmuotoihin, jotta voisimme välttyä niiden käytöltä. Koska meillä ei ollut aikaisempaa kokemusta teemahaastattelun toteuttamisesta, koimme haastattelijan roolin vaativana. Haasteena oli tasapainoilu johdattelun välttämisen sekä tarkentavien kysymysten esittämisen välillä. Käsitellessämme aineistoa huomasimme, että olisimme voineet esittää vieläkin enemmän tarkentavia kysymyksiä haastateltaville.

Litteroimme haastattelumateriaalin sanasta sanaan alkuperäisessä muodossaan. Tutustuimme haastatteluaineistoon sekä kuuntelemalla nauhoituksia että lukemalla litteroituja haastatteluja. Kun olimme jäsentäneet haastatteluaineiston, ryhdyimme keräämään tutkimuksemme kannalta keskeistä tietoa, jolloin aineistosta karsiutui epäoleellinen tieto pois. Kerätyn aineiston redusoinnin yhteydessä aineisto tiivistyi entisestään, sillä rajasimme aineistoa vielä uudemman kerran. Pelkistetyt ilmaisut klusteroitiin ja ryhmiteltiin tee-

moittain, jonka jälkeen päästiin syntyneiden luokkien abstrahointiin. Luokkien muodostaminen oli paikoin haastavaa, sillä valitsemamme teemat limittyivät vahvasti toisiinsa. Aineiston analysoinnissa pyrimme vahvistamaan tutkimuksen luotettavuutta aineiston huolellisella ja johdonmukaisella käsittelyllä.

Haasteeksi opinnäytetyöprosessissamme koitui aikatauluissa pysyttäytyminen. Emme pystyneet noudattamaan tutkimussuunnitelman mukaista aikataulua. Tähän vaikutti osaltaan luotettavien ja relevanttien lähteiden löytämisen vaikeus. Lisäksi olimme tottumatomia tutkijoita, emmekä osanneet arvioida prosessin eri vaiheiden työmäärää. Kuitenkin halusimme toteuttaa tutkimuksen parhaan osaamisemme mukaan, joten prosessi vei odotettua enemmän aikaa. Koska opinnäytetyöprosessimme vei niin paljon aikaa, tutkimusta ei voida hyödyntää sen alkuperäisessä käyttötarkoituksessa. Tämä johtuu siitä, että Pilotti-hankkeesta on opinnäytetyömme valmistuttua kulunut jo hyvin pitkä aika ja lastensuojelun perhetyö on ehtinyt kokea organisaatiomuutoksen. Kuitenkin tutkimuksemme tuloksia ja johtopäätöksiä voidaan hyödyntää jossain määrin tehostetun perhetyön kehittämiseen.

LÄHTEET

Avohuollon asiakassuunnitelma. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 14.8.2015. Luettu 10.4.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/avohuollon-asiakassuunnitelma>

Dokumentointi lastensuojelussa. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 20.3.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa>

Forssén, K., Nyqvist, L. & Raitanen A. 2009. Mihin sosiaalityö tarvitsee moniammatillisuutta? Teoksessa Forssén, K., Nyqvist, L. & Raitanen A. (toim.) 2009. Tutkiva sosiaalityö. Moniammatillisuus sosiaalityön mahdollistajana. Talentia-lehti/Sosiaalityön tutkimuksen seura. 3—4.

Hakala, J. 2008. Uusi graduopas. Helsinki: Yliopistopaino.

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Helsinki: STAKES.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hurtig, J. 2003. Lasta suojelemassa – etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteen laitos. Väitöskirja.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä: moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Hämeen-Anttila, L., hallitusneuvos, Sosiaali- ja terveysministeriö. 9.2.2015. Mitä laki edellyttää 1.4.2014; Lapsiperheitä koskevat keskeiset muutokset, osa 1. Katsottu 10.11.2015. <https://www.youtube.com/watch?v=edAI5wN-0tE&feature=youtu.be>.

IFSW:n ja IASSW:n Virallinen sosiaalityön määritelmä vuodelta 2000. Päivitetty 25.8.2009. Luettu 15.2.2015. http://www.talentia.fi/files/251/Sosiaalityon_maaritelma.pdf.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kihlman, E. 2005. Sirpaleista kokonaisuudeksi moniasiantuntijuuden avulla. Teoksessa Reijonen, M. (toim.) 2005. Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus. 97—117.

Koivula, U-M., Suihko, K. & Tyrväinen, J. 2003. Mission: possible. Opas opinnäytteen tekijälle. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit, Nro1.

Kääriäinen, A. 2007. Epävarmuuden sieto ja kirjoitettu tieto sosiaalityössä. Teoksessa Vuori, J. & Nätkin, R. (toim.) 2007. Perhetyöntieto. Tampere: Vastapaino. 247—265.

Laaksonen M., Kääriäinen A., Penttilä M., Tapola-Haapala M., Sahala H., Kärki J. & Jäppinen A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 20.2.2016. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista 22.9.2000/812.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lavikainen, M., Puustinen-Korhonen, A. & Ruuskanen, K. (toim.) 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Luettu: 10.3.2015 https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

Muukkonen, T. (toim.) 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Luettu 6.3.2015. <https://www.thl.fi/documents/647345/891133/Suunnitelmallinen+sosiaality%C3%B6%20lapsen+kanssa.pdf/5c65986d-84b1-4d42-9576-e996a19c9359>

Payne, M. 2014. Modern Social Work Theory. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Peavy, R.V. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Helsinki: Psykologien Kustannus Oy.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 19—74.

Pohjola, K. 2005. Perhe ja lapsen perhe. Teoksessa Reijonen, M. (toim.) 2005. Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus. 43—58.

Raunio, K. 2011. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Hakapaino.

Reijonen, M. (toim.) 2015. Lastensuojelun käsikirja. Perhetyö. Terveys ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 4.3.2015. <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo>

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Sosiaalihuollon viranomaisen salassapitovelvollisuus. Lastensuojelun käsikirja. Terveys ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 20.3.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/tiedon-hankkiminen-lastensuojelun-tarpeisiin-ja-sen-luovuttaminen/sosiaalihuollon-viranomaisen-salassapitovelvollisuus>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Talentia 2013. 6. painos. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta.

Tampereen kaupunki 2013 a. Pilotin suunnitelma. Itäisen alueen kotiin tehtävän perhetyön kehittäminen. Versio 1.4 15.10.2013 / Työrukkanen. Tulostettu 25.10.2013.

Tampereen kaupunki 2013 b. Ohjaustyö. Päivitetty 11.11.2013. Luettu 6.3.2013.

Tampereen kaupunki 2013 c. Lastensuojelun perhetyö. Päivitetty 9.9.2013. Luettu 6.3.2013.

Tampereen kaupunki 2015. Tehostettu perhetyö. Luettu 20.11.2015.

Lastensuojelu 2014. Tilastoraportti 25/2015. Liite 2/7. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Thompson, N. 2000. Understanding Social Work. Preparing for practice. Hampshire: Palgrave.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus. Luettu 10.4.2016. <http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

1. ASIAKASLÄHTÖISYYS

- mitä se on?
- millaisia käytäntöjä ennen entä nyt? Muutos.
- miten voisi kehittää?

2. MONIAMMATILLISUUS JA TYÖPARITYÖSKENTELY

- millaisia kokemuksia ja käytäntöjä?
 - aikataulut
 - työn suunnittelu
 - roolit
 - työparit muista yksiköistä
 - oman osaamisen jakaminen
 - tiedonkulku
 - yhteistyö
- miten voisi kehittää?

3. SUUNNITELMALLINEN TYÖOTE

- asiakassuunnitelma, tavoitteet, arviointi
- aika
- työpari
- dokumentointi
- miten voisi kehittää?